

ДЕТСКИЙ ФОНД «ВИКТОРИЯ»

Л. В. Семенова

ПРОФЕССИИ
СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Учебно-методическое пособие к тренингу
для специалистов детских учреждений
для детей-сирот

Москва
2009

УДК 376.6; 379.85

ББК 88.840

С30

Рецензенты

С. М. Конюшенко, д-р пед. наук, профессор
(Российский государственный университет им. И. Канта)
И. М. Артемова, директор по развитию ОАО «Калининград»

Семенова Л. В.

С 30 Профессии сферы туризма и гостеприимства: учебно-методическое пособие к тренингу для специалистов детских учреждений для детей-сирот. — Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2009. — 100 с.
ISBN 978-5-9971-0010-1

Формирование профессиональной направленности выпускников детских учреждений для детей-сирот по различным направлениям деятельности связано различными трудностями. В пособии представлена краткая характеристика основных профессиональных компетенций индустрии туризма и гостеприимства. Пособие содержит комплект профессиональных проб с описанием процедур их использования в сфере туризма, гостеприимства и индустрии питания, позволяющих проводить оценку уровня сформированности необходимых способностей и навыков, а также к личностного и профессионального самоопределения и готовности к профессиональному выбору.

УДК 376.6; 379.85

ББК 88.840

© Детский фонд «Виктория», 2009

© АНО «Калининградский центр образовательных технологий», 2009

ISBN 978-5-9971-0010-1

ДЕТСКИЙ ФОНД «ВИКТОРИЯ»

Л. В. Семенова

ПРОФЕССИИ
СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Учебно-методическое пособие к тренингу
для специалистов детских учреждений
для детей-сирот

Москва
2009

УДК 376.6; 379.85

ББК 88.840

С30

Рецензенты

С. М. Конюшенко, д-р пед. наук, профессор
(Российский государственный университет им. И. Канта)
И. М. Артемова, директор по развитию ОАО «Калининград»

Семенова Л. В.

С 30 Профессии сферы туризма и гостеприимства: учебно-методическое пособие к тренингу для специалистов детских учреждений для детей-сирот. — Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2009. — 100 с.
ISBN 978-5-9971-0010-1

Формирование профессиональной направленности выпускников детских учреждений для детей-сирот по различным направлениям деятельности связано различными трудностями. В пособии представлена краткая характеристика основных профессиональных компетенций индустрии туризма и гостеприимства. Пособие содержит комплект профессиональных проб с описанием процедур их использования в сфере туризма, гостеприимства и индустрии питания, позволяющих проводить оценку уровня сформированности необходимых способностей и навыков, а также к личностного и профессионального самоопределения и готовности к профессиональному выбору.

УДК 376.6; 379.85

ББК 88.840

© Детский фонд «Виктория», 2009

© АНО «Калининградский центр образовательных технологий», 2009

ISBN 978-5-9971-0010-1

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	5
Глава 1. Туризм — общая характеристика профессий	7
Теоретический материал	7
Анализ основных профессий туристической отрасли	7
Характеристика профессиональных компетенций — турагента, туроператора, экскурсовода, аниматора	10
Проектирование образовательно-профессиональных маршрутов в туристической отрасли	14
Практические задания	18
Формирование профессиональных навыков специалистов сферы туризма — профессиональная проба «Составление туристического маршрута»	18
Глава 2. Индустрия гостеприимства	28
Теоретический материал	28
Анализ основных профессий индустрии гостеприимства	28
Характеристика профессиональных компетенций — горничная, хостес, дворецкий, консьерж	34
Проектирование образовательно-профессиональных маршрутов в индустрии гостеприимства	38
Практические задания	46
Формирование профессиональных навыков специалистов в индустрии гостеприимства — профессиональная проба «Работник сферы сервиса (гостиница)»	46

Глава 3. Индустрия питания	60
Теоретический материал	60
Анализ основных профессий индустрии питания	60
Характеристика профессиональных компетенций — управ- ляющий, шеф-повар, су-шеф, метрдотель, бармен, официант, хостес	64
Проектирование образовательно-профессиональных маршрутов в индустрии питания	71
Практические задания	75
Формирование профессиональных навыков специалистов в индустрии питания — профессиональная проба «Работник ресторанного сервиса»	75
Заключение	87
Список рекомендуемой литературы и источников	88
Глоссарий	90
Приложения	93



ПРЕДИСЛОВИЕ

Формирование профессиональной направленности выпускников детских учреждений для детей-сирот является сложной педагогической проблемой. Обоснованный выбор выпускниками будущей профессии туристской отрасли в настоящее время затруднен, так как туризм в России — достаточно новая отрасль экономики и многие старшеклассники зачастую не знают о специальностях, существующих в индустрии туризма и гостеприимства. Осознанный выбор профессии повышает качество учебного процесса в учебном заведении и обеспечивает подготовку специалистов высокой квалификации. Нередко лучше учатся те студенты, которые заранее познакомились с выбранной профессией, поэтому вопрос об эффективности профессиональной ориентации достаточно актуален.

Все сферы туристской и гостиничной деятельности нуждаются в высококвалифицированных кадрах, и начинать их подготовку нужно с профориентации выпускников, в том числе и детских учреждений для детей-сирот.

В представленном пособии предпринята попытка охарактеризовать основные специальности сферы сервиса, индустрии туризма и гостеприимства, проанализировать их основные профессиональные компетенции, а также рассмотреть возможности карьерного роста в различных областях профессиональной деятельности.



Глава 1

ТУРИЗМ — ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИЙ

Теоретический материал

Анализ основных профессий туристической отрасли

В последнее время количество людей, желающих отдохнуть за пределами страны, узнать что-то новое, постоянно возрастает. Помогают реализовать эти желания различные специалисты в области туризма — менеджеры, турагенты, туроператоры, экскурсоводы.

Само понятие *менеджер по туризму* — достаточно широкое. Можно быть руководителем туристической фирмы или просто бронировать билеты по телефону. В обоих случаях специалиста можно назвать менеджером, но объем работ и уровень ответственности будет совершенно различным. В компаниях, занимающихся разработкой туров (туроператорских фирмах), менеджеры, как правило, разрабатывают и формируют туристические маршруты; в туристических агентствах — продажей туристических пакетов.

В настоящее время во всем мире стало активно использоваться совершенно новое направление — *анимация*, т.е. «оживление» отдыха и организация личного участия отдыхающих в мероприятиях.

Анимация рассматривается как деятельность по разработке и представлению специальных программ проведения свободного времени. В туризме она появилась из-за конкуренции между равными по природным условиям и уровню сервиса курортами. Анимационные программы включают спортивные игры и состязания, танцевальные вечера, карнавалы, игры, хобби, занятия, входящие в сферу духовных интересов, и т.п.

Аниматор — специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ проведения досуга, ориентирующий человека в многообразии его видов, организующий интересный досуг.

Одно из направлений анимации в туристской индустрии — организация досуга в гостиницах и центрах отдыха (на курортах), где аниматоры работают с туристами постоянно, и основная задача этих работников — не дать людям скучать.

Предпосылкой создания курортной анимации является желание гостя отдохнуть на природе, прикоснуться к духовным ценностям (истории, культуре, искусству), разнообразить жизненные впечатления, избавиться от физической и психической усталости, познать новое, познакомиться с новыми людьми, найти и проявить себя в общении с ними или побыть среди своих родных в обстановке отдыха и развлечений. И как следствие этого — повышенный спрос на такие туристские услуги, как различные виды спортивно-самодеятельного туризма, хобби-туры, экологические природоориентированные туры, экскурсионно-развлекательные маршруты, спортивно-увеселительные и лечебно-восстановительные услуги. Чаще всего аниматоры работают в клубах типа «все включено» («all inclusive»). Днем туристы могут их видеть за прилавком бутика или обучающими новичков на теннисном корте, на спортивных состязаниях или рыбалке, организованных для тури-

стов. Вечером те же аниматоры организуют красочное шоу, предусматривающее участие в нем туристов.

Кроме анимационных существуют и экскурсионные программы, и на любой экскурсии основная фигура — *гид-экскурсовод*. Как правило, профессия гида-экскурсовода престижна в первую очередь из-за самой специфики работы: различные экскурсии и путешествия, по мнению большинства людей, — это интересный отдых. И работа экскурсовода не только уникальна, она относится к разряду интеллектуальных и требует определенных умственных и эмоциональных затрат.

Стать гидом может не каждый. По мнению специалистов, гид может «сделать» тур, а может его и «убить» своим отношением к туристам, плохим знанием иностранного языка, непунктуальностью. Ежедневно гиду-экскурсоводу приходится иметь дело с людьми, приезжающими в незнакомую страну и интересующимися буквально всем. Он должен уметь ответить на любой вопрос, интересно рассказать об объектах показа — и это возможно лишь в случае, когда гид знает историю страны и города, разбирается в искусстве и архитектуре. Важное значение для гида имеют такие личные характеристики, как доброжелательность, чувство юмора и умение найти выход из любой ситуации.

Бывают случаи, когда турист потерял багаж, подвернул ногу, перепутал группу — к гиду обращаются с самыми разными просьбами: провести урок аэробики на корабле во время круиза, потанцевать на дискотеке. В этой профессии не существует ответов «нет, не могу, не знаю, не хочу». Можно вежливо отказаться от каких-либо неприемлемых предложений, но нужно уметь делать это очень тактично.

У каждой профессии туристской отрасли существуют как достоинства, так и недостатки. Достоинствами этих профессий являются следующие:

- туристская отрасль — одна из самых выгодных и перспективных;
- существует реальная возможность посетить много стран;
- хороший заработок, но только в сезон.

Среди недостатков этой профессии выделяют:

- то, что, побывав в большом количестве стран, часто ни в одной из них не удастся посмотреть даже главные достопримечательности;
- ответственность;
- работа, связанная с индустрией туризма, очень нервная.

Характеристика профессиональных компетенций — турагента, туроператора, экскурсовода, аниматора

Турагенты и туроператоры

В компетенцию менеджеров, работающих в компаниях-туроператорах, входят разработка маршрутов, составление экскурсионных программ и планов развлекательных мероприятий; бронирование мест в гостиницах, закупка билетов на регулярные авиарейсы и организация чартерных, переговоры с принимающей стороной и оформление страховок и виз, формирование пакетов туров, заключение договоров с турагентствами, проведение рекламных кампаний, разрешение конфликтных ситуаций. Как правило, каждый сотрудник выполняет определенные функции: оформление виз, бронирование мест и т. п.

В туристических агентствах задача менеджеров — продать готовый турпродукт, а также привлечь и удержать максимальное количество клиентов. Менеджеры турагентства — связующее звено между клиентами и туроператорами. В обязанности менеджера турагентства входит: прием звонков и консультирование по различным вопросам, изучение туристического рынка и подбор тура в соответствии с запросами клиента, взаимодействие с менеджерами из туроператорских компаний, оформление договора с клиентом.

Некоторые туристические компании совмещают агентские и операторские функции. Обычно это небольшие фирмы, которые изначально создавались как агентства, но со временем стали разрабатывать и собственные продукты.

Менеджер по туризму должен обладать развитой речью, для того чтобы красочно описать место, куда клиент собирается поехать; железной выдержкой и спокойным уравновешенным характером. Даже в самых продуманных турах могут возникнуть нестыковки и накладки: перенесли или отменили рейс, возникли проблемы с размещением в отеле, не устроило качество обслуживания, кухня или организация экскурсий — со всеми этими проблемами туристы незамедлительно обращаются к менеджеру, продавшему тур. Кроме того, нужно быть внимательным и обаятельным, уметь слушать клиента, а также рекламировать новые туры.

В работе турменеджера приветствуются здоровые амбиции и исключаются хамство, раздражительность, уость мышления и лень. Невнимательных, а также не способных удержать в памяти большую и разнообразную информацию не возьмут на эту работу.

Сегодня существует большое количество видов туризма, и в каждом из них есть своя специфика. Например, менеджер экскурсионного туризма должен уметь подсказать клиенту, что именно можно посмотреть во Франции, а что — в Японии или Сингапуре. Специалист по оздоровительному отдыху должен знать место, где можно не только отдохнуть, но и полечиться. Менеджеры по экологическим видам туризма разрабатывают варианты отдыха на природе. Спортивный и экстремальный отдых (дельтапланеризм, полеты на парaplанах, туры в Чернобыль или джайлоо-туризм) требует от менеджера не только специальных знаний, но и особой тщательности подготовки программы. Ошибка здесь может стоить клиенту здоровья, а то и жизни.

Вне зависимости от того, в каком сегменте туристического рынка заняты специалисты, существует общее для всех требо-

вание — владение по крайней мере одним иностранным языком. Базовый — английский, но чем больше менеджер по туризму знает языков, тем выше его заработная плата. Человек, строящий карьеру в этом бизнесе, должен хорошо знать и особенности геополитики регионов, с которыми работает, знать их историю, культуру, традиции и обычаи. Кроме того, специалист турбизнеса должен владеть основами менеджмента и маркетинга, уметь работать с пакетом специализированных компьютерных программ, знать законы и правовые нормы туриндустрии.

Аниматор

Для того чтобы заниматься этой профессией, необходимо быть творческой личностью, так как аниматор должен уметь танцевать, петь, проводить утреннюю зарядку, быть заводилой в спортивных играх, исполнять несложные театральные этюды, вовлекать даже необщительных туристов в общение с окружающими, быть клоуном и в этом качестве развлекать разновозрастную детвору. Кроме того, его деятельность аниматора требует постоянной самоотдачи: ежесекундно нужно быть активным, веселым и энергичным.

Нередко вместе с приглашенными аниматорами на курортах работают и специалисты, нанятые хозяевами отеля. В ходе специальных семинаров и репетиций они совместно планируют конкурсы, разрабатывают сценарии праздников, ставят шоу-программы. Но если говорить о базовых требованиях, то в первую очередь потенциальный аниматор должен быть асом общения и позитивным человеком, а также стараться привлекательно выглядеть и помнить, что ослепительная улыбка — главное орудие «производства» аниматора.

К достоинствам этой профессии можно отнести возможность посетить самые разные страны, престижные курорты, да еще и заработать деньги. Кроме того, деятельность аниматора обеспечивает возможность постоянного общения с носителями другого языка. Самые популярные места для аниматоров

— турецкие или египетские отели, где предоставляется шанс завести друзей из разных стран мира, а значит, в будущем расширить свои профессиональные перспективы.

Недостатками профессии аниматора можно назвать то, что в течение нескольких месяцев приходится существовать в сверхэнергичном ритме и мало времени остается для себя. Аниматор практически целый день на ногах, и надо тщательно взвесить собственные возможности, прежде чем выбрать эту работу.

Гид-экскурсовод

Профессия гида-экскурсовода достаточно специфическая, так как работать, как правило, приходится все время в движении: в автобусе или пешком, под открытым небом при любой погоде, а рабочий день ненормированный. Работу гида-экскурсовода можно назвать сезонной, потому что время отпусков, а значит, и большое количество экскурсантов приходится в основном на теплые месяцы.

Тип образования в работе гида-экскурсовода не очень важен, но желательно высшее гуманитарное. Чтобы получить должность экскурсовода, необходимо иметь соответствующее свидетельство, которое можно получить после окончания специальных курсов по экскурсоведению. Кроме того, ежегодно гид-экскурсовод должен сдавать экзамены для продления лицензии. В крупных туристических центрах (например, в Москве, Санкт-Петербурге) экзамены принимают совместно представители музеев и туристических центров.

Если рассматривать компетенции и поведенческие характеристики представителей этой профессии, то нужно отметить, что им важно иметь терпение, так как за день бывает несколько групп туристов, а за всеми надо следить (например, чтобы не заходили на газоны фотографироваться), при этом никогда ни на кого не раздражаться, то есть сохранять самообладание; обладать высокой коммуникабельностью и эрудицией, а также способностью быстро ориентироваться в ситуациях любого рода. Обязательными требованиями, предъяв-

ляемыми к гидам-экскурсоводам, являются хорошая дикция, так как ему приходится говорить на протяжении нескольких часов, и важно, чтобы от его голоса туристы или участники экскурсии не уставали, общительность и мобильность — способность быть одновременно в нескольких местах, пусть даже и по телефону.

От того, где именно трудится гид-экскурсовод, зависит и его заработная плата. Если речь идет о престижной турфирме и командировках в дальнее или ближнее зарубежье, заработная плата может достигать 40 тыс. рублей за поездку. При этом питание и проживание оплачивается работодателем, то есть турфирмой. Если экскурсовод трудится в музее, не выезжая за пределы города, в котором живет, то в межсезонье он может рассчитывать на почасовую оплату, когда туристов нужно познакомить, скажем, с той или иной выставкой. За час работы подобного характера в музеях нашей области экскурсовод может заработать от 500 до 1500 рублей, в зависимости от характера экскурсии.

Проектирование

образовательно-профессиональных маршрутов в туристической отрасли

Спрос на всевозможных специалистов туристической отрасли на российском рынке труда достаточно высок и стабилен. По данным исследований кадровых агентств, наиболее востребованы в этой сфере менеджеры по работе с клиентами, которые рассказывают об особенностях предстоящей поездки клиентам и подбирают туры, отвечают за организацию путешествия, бронируют места и билеты, провожают туристов.

Чаще всего компании ищут менеджеров по туризму (внутреннему, внешнему, образовательному), специалистов по работе с автоматизированными системами бронирования билетов, по бронированию гостиниц и т. д. Также востребованы сотрудники обслуживающего персонала гостинично-ресторанного комплекса (портье, хостес, метрдотели, бармены, официанты и др.), непосредственным образом связанного с туристическим бизнесом и оказывающего прямое влияние на темпы и перспективы его развития.

По данным специализированного постоянно обновляемого интернет-ресурса по поиску и подбору персонала (www.Super-Job.ru), в банке вакансий и резюме в разделе «Туризм» представлены вакансии: директор, менеджер по туризму, гид-экскурсовод, водитель, специалист по бронированию гостиниц, специалист по бронированию билетов. К группе «Другие специальности» относятся такие профессии, как визовый менеджер, менеджер по приему гостей, сопровождающий туристической группы, переводчик, администратор, помощник менеджера, курьер, экспедитор, аниматор и т. д. (рис. 1).

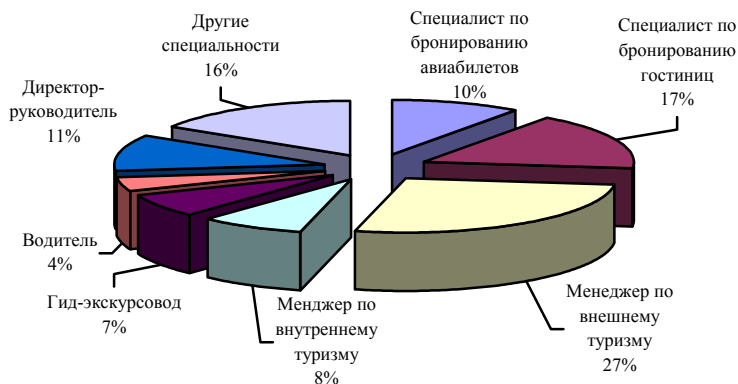


Рис. 1. Распределение вакансий по рубрикам в разделе «Туризм»

(Чернецова В. В. Специалисты туристической отрасли на рынке труда. [Электронный ресурс]. URL: kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News)

По данным сайта www.SuperJob.ru, наибольшим спросом пользуются менеджеры по туризму. По большей части вакансии в этой рубрике ориентированы на поиск сотрудников для работы в сфере внешнего туризма. Из них более 30% опубликованных вакансий относятся к образовательному туризму, который в последнее время развивается значительными темпами.

С развитием туристической индустрии возросла потребность в работниках этого рынка, однако вузы в основном специализируются на подготовке менеджеров по туризму. Признанным лидером здесь стала негосударственная специализированная Российская международная академия туризма (РМАТ). За ней следуют Институт туризма и гостеприимства при МГУ сервиса и Институт гостиничного бизнеса и туризма Российского университета дружбы народов. В то же время менеджеров по туризму выпускает огромное количество вузов, как государственных так и негосударственных (рис. 2).

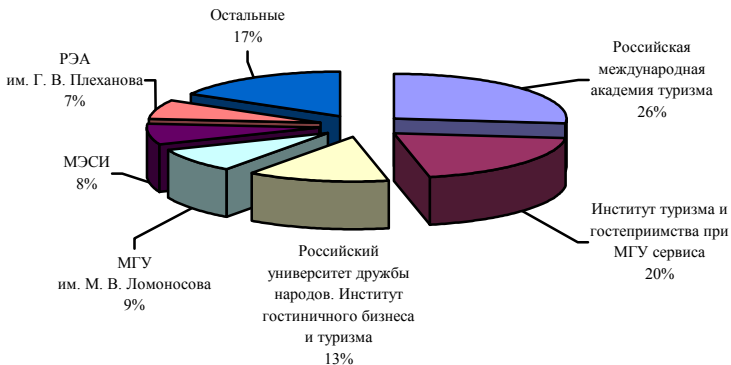


Рис. 2. Лидеры по выпуску менеджеров по туризму
(Колодин Е. Куда пойти учиться. [Электронный ресурс].
URL: <http://www.rdwmedia.ru/kpu/article1663.html>)

Преимущество сферы туризма — большое количество вакансий на стартовые позиции и не слишком высокие требования к новичкам: сюда можно попасть практически с любым высшим образованием. Как правило, карьера менеджера по туризму начинается с помощника менеджера: работа на телефоне, потом с клиентами. В перспективе можно стать специалистом по одному из направлений, занять место заместителя директора или директора туристического агентства. В крупную компанию-туроператор устроиться на работу сложно, и карьерный рост здесь вряд ли будет стремительным. Можно попасть, например, в отдел бронирования и долгое время заниматься только заказом и оформлением билетов. Надо сказать, что в туристической отрасли ценятся люди, прошедшие все ступеньки карьерного роста.

Профессиональными секретами анимации можно овладеть на специальных интенсивных курсах. Под руководством опытных преподавателей студентов учат работать в команде и планировать список мероприятий на заезд. На подобных занятиях изучают основы психологии общения, хореографии и актерского мастерства. Также будущим массовикам-затейникам международного класса подтягивают до профессионального минимума английский язык, знакомят с требованиями отелей. Впрочем, получать профессиональные дипломы по данной специальности не обязательно, так как чаще всего этим ремеслом занимаются временно. Обычно аниматорами подрабатывают студенты, чтобы увидеть другую страну, познакомиться с интересными людьми, а заодно получить за свой труд деньги. Чтобы вас приняли на такую должность, необходимо знание английского языка. На курортах Турции приветствуется также владение немецким, поскольку там традиционно много туристов из Германии. Языковой минимум и определенная харизма — вот слагаемые успеха при трудоустройстве по данной специальности.

Не стоит отправляться в дальние края на самостоятельные поиски рабочего «места под солнцем». Лучше воспользоваться услугами одной из российских кадровых компаний, специали-

зирующихся на подобном трудоустройстве. Но и здесь надо быть чрезвычайно осторожным: существует немало мошенников и даже работоторговцев. Поэтому обязательно выбирайте фирму, хорошо зарекомендовавшую себя на рынке. С максимальным вниманием отнеситесь и к составлению контракта: подробно оговорите условия своей будущей работы, гарантии другой стороны в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств. Такой подход позволит практически гарантированно избежать проблем и получить максимальное удовольствие от общения со множеством интересных людей и работы в стиле праздника.



Практические задания

*Формирование профессиональных навыков
специалистов сферы туризма —
профессиональная проба
«Составление туристического маршрута»*

(Составлена на основе [15])

Основные сведения. Возросший спрос на специалистов в области туризма на рынке труда стимулирует выпускников детских учреждений для детей-сирот к выбору профессии этой сферы. Только образованный и подготовленный специалист способен создать сегодня конкурентоспособный продукт туристских услуг, внедрить его в практику и реализовать клиентам.

Практическая деятельность позволяет сформировать у воспитанников навыки взаимодействия с окружающими туристско-рекреационными и культурными ресурсами, помогает взглянуть на окружающую территорию с точки зрения ее при-

влекательности для туризма, включиться в активное освоение окружающего мира с точки зрения будущей профессии.

Большое значение в туристско-рекреационной деятельности воспитанников имеют музеи, археологические памятники и памятники истории, туристско-информационные центры, туристические бюро и агентства. На их базе под руководством специалистов сферы туризма создаются привлекательные туристические и экскурсионные маршруты. Большая часть этих исследований проводится в полевых условиях, и эта работа непосредственно связана с изучением истории края и устойчивым развитием региона.

Цель профессиональной пробы — формирование навыков допрофессиональной деятельности в области туризма и гостеприимства и оказание помощи в профессиональном самоопределении.

Задачи:

— познакомить детей с основными специальностями и профессиональными компетенциями сферы туризма и гостеприимства;

— смоделировать основные элементы профессиональной деятельности в направлении «туризм»;

— создать условия для качественного выполнения пробы.

Продолжительность пробы — 20 часов.

Проба включает в себя подготовительный этап, где учащиеся получают обобщенную информацию о профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса и туризма (турагентов, туроператоров, аниматоров, гидов-экскурсоводов), и практический этап, который является основой пробы. Практический этап состоит из трех последовательно выполняемых частей: составление схемы основных культурно-исторических объектов и туристических ресурсов; разработка туристического маршрута по проанализированным объектам; составление отчета.

Круг профессий туристического профиля требует от специалистов общей эрудиции и высокого уровня интеллектуального развития, практических навыков составления, описания и реализации туристического направления (формирования тури-

стического предложения). Профессионалы должны обладать пытливым умом, перспективным мышлением, а также такими качествами, как коммуникабельность, доброжелательность, тактичность, способность концентрироваться и принимать решения в любой ситуации. Выполнение пробы направлено на диагностику указанных качеств.

Подготовительный этап. При его выполнении учащиеся получают информацию о профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса и туризма, и основой этого этапа является теоретическая подготовка к выполнению пробы.

В процессе теоретического ознакомления с профессиями сферы сервиса и туризма рассматриваются следующие вопросы:

- профессии, связанные со сферой сервиса и туризма;
- требования и профессиональные компетенции, предъявляемые к этим профессиям;
- нормативно-правовая база сферы сервиса и туризма;
- принципы оценки привлекательности и доступности туристско-рекреационных ресурсов.

В ходе подготовительного этапа учащиеся приобретают первоначальные навыки и умения:

- составление плана исследования и определение необходимого инструментария;
- ведение необходимой нормативно-правовой и проектной документации;
- описание туристско-рекреационных ресурсов (культурно-исторические объекты, туристические ресурсы) и анализ их состояния;
- выбор привлекательных объектов туристического показа;
- разработка туристского маршрута с использованием привлекательных объектов туристического показа;
- составление отчета о проведенных исследованиях.

Практический этап. Данный этап состоит из трех взаимосвязанных и последовательно выполняемых частей, которые охватывают различные аспекты профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса и туризма. Результативность каждой части оценивается преподавателем-консультантом

отдельно, а по окончании работы и предоставлении воспитанником отчета выводится итоговая оценка.

Сложность уровня выполняемой пробы зависит от подготовленности и интересов воспитанника. Выбор уровня сложности может осуществляться или преподавателем-консультантом, или учащимися, и сложность технологического, ситуативного и функционального уровней может не совпадать. По мере выполнения пробы преподаватель-консультант заполняет протокол. Ниже представлен тематический план профессиональной пробы.

Тематический план

Тема	Количество учебных часов
<i>Подготовительный этап</i>	4
1. Основные тенденции развития сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Профессиональные направления сферы сервиса и туризма	1
2. Турагент и туроператор: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	1
3. Экскурсовод: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	1
4. Аниматор: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	1
<i>Практический этап</i>	14
1. Составление схемы основных культурных объектов и туристических ресурсов территории:	6
1) работа с картографическим и историческим материалом, ресурсами сети Интернет;	2
2) анализ собранного материала и его оценка, анализ туристско-рекреационного потенциала;	2
3) выполнение заданий по составлению схемы основных туристических объектов и туристических ресурсов территории	2

Тема	Количество учебных часов
2. Разработка туристского маршрута по проанализированным объектам с использованием туристских ресурсов;	4
1) методика составления туристического маршрута;	2
2) составление технологической карты туристского маршрута	2
3. Составление отчета о работе:	4
1) отчет о проделанной работе и его содержание: цель, задачи, результаты изучения туристско-рекреационного потенциала территории и наличия на ней объектов показа;	1
2) выполнение заданий по составлению отчета о проделанной работе;	2
3) коллективное обсуждение результатов выполнения пробы	1
<i>Итого</i>	20

Оборудование и расходные материалы: альбомные листы, простые и цветные карандаши, тетради, компас, клей.

Общее представление о туристическом проектировании

Возрастающая конкуренция на рынке заставляет туристические фирмы искать и разрабатывать новые, ранее не предлагавшиеся на рынке туристические маршруты. При составлении новых туристических предложений учитываются в первую очередь объекты показа (замки, костелы, заброшенные города) и их туристская привлекательность на рынке. Именно специалисты сферы туризма (менеджеры по внутреннему или международному туризму) занимаются изучением рынка и разработкой новых маршрутов. В городах нередко гиды-переводчики самостоятельно разрабатывают туристические маршруты и реализуют их по согласованию с туристическим бюро.

После проведенного анализа туристических объектов (объектов туристического показа или туристических ресурсов)

составляется карта маршрута с указанием основных мест размещения, остановок и экскурсий. Разработанный теоретический материал подкрепляется «пробной экскурсией» или «пробным туром», в рамках которого сами менеджеры по туризму совершают поездку по разработанному маршруту. Итогом пробного тура является отчет или заключение о возможности реализации тура для клиентов или необходимости его доработки.

Особенности выполнения профессиональной пробы. Для выполнения заданий можно использовать потенциал города или района. Преподаватель для примера совместно с учащимися анализирует один-два объекта туристического показа. Целесообразно для более наглядного описания и эффективного представления объектов показа посетить с экскурсией выбранные музеи, парки и пр.

Профессиональная проба «Составление туристического маршрута» (туристическое проектирование)

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
1. Составление схемы основных культурно-исторических объектов и туристических ресурсов		
Подготовить листы для составления схемы основных культурно-исторических объектов: разместить основные столбцы для перечисления объектов, обозначить стороны света	Составить таблицу для перечисления объектов, рассмотреть основные характеристики объектов (возможность подъезда на автобусе, состояние объекта показа, время работы, особенности экскурсионного обслуживания)	Составить таблицу для перечисления объектов, проанализировать возможный туристский потенциал и привлекательность туристических ресурсов и объектов показа, рассмотреть технологию их показа

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
Условие		
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если подготовлена схема (таблица) для внесения и описания объектов туристического показа	Достигнут, если составлена таблица и в ней проанализированы основные объекты показа	Достигнут, если в самостоятельно составленной таблице проанализирован возможный туристский потенциал и привлекательность туристических ресурсов и объектов показа, представлена технология их показа
2. Разработка туристического маршрута по проанализированным объектам		
Описать возможные объекты показа и нанести их на схему	Представить возможный маршрут путешествия и описать выбранные для экскурсии объекты показа	Составить технологическую карту маршрута с указанием времени в пути, километража, особенностей путешествия и оптимальной последовательности показа выбранных объектов
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы аналогичных заданий)		

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>Результат</i>		
Достигнут, если описаны возможные объекты показа и нанесены на схему территории	Достигнут, если разработан возможный маршрут путешествия и рассмотрены объекты показа	Достигнут, если составлена технологическая карта маршрута и определена оптимальная последовательность показа выбранных объектов
3. Составление отчета		
Сформулировать цели и задачи исследования	Описать содержание этапов исследования	Сформулировать выводы по предложенному маршруту
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если сформулированы цели и задачи исследования	Достигнут, если содержание этапов исследования описано в полном объеме	Достигнут, если вводы по предложенному маршруту сформулированы в полном объеме и отражены содержание исследования

Отчет о проделанной работе и его содержание включают в себя цель, задачи, результаты анализа туристско-рекреационных объектов показа на экскурсии, выводы и собственные предложения по разработанному маршруту.

Оценка выполнения пробы или ее частей

Компоненты		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>I уровень сложности (максимальная оценка — 9 баллов)</i>		
3 балла — задание выполнено в полном объеме.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		
<i>II уровень сложности (максимальная оценка — 12 баллов)</i>		
4 балла — задание выполнено в полном объеме.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		
<i>III уровень сложности (максимальная оценка — 15 баллов)</i>		
5 баллов — задание выполнено в полном объеме.		
4 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
2 балла — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки и недочеты существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		

Примечание. Предполагается, что условия пробы выполняются в полном объеме.

**Протокол выполнения пробы
«Разработка туристического маршрута»
(туристическое проектирование)**

Учащийся (Ф. И. О.) _____ класс ___ школа _____
 Преподаватель-консультант (Ф. И. О.) _____

1. Составление схемы основных культурно-исторических объектов и туристических ресурсов					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
2. Разработка туристического маршрута по проанализированным объектам					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
3. Составление отчета					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
Итоговая оценка					
Рекомендации					
Консультант					

Оценка результатов:

от 36 до 48 баллов — хороший результат, свидетельствующий о возможности учащегося осуществлять деятельность в данной профессиональной области;

от 48 до 60 баллов — отличный результат, демонстрирующий явную склонность учащегося к деятельности в данной профессиональной области.

Глава 2

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Теоретический материал

Анализ основных профессий туристической отрасли

Современная гостиница — это сложный механизм, направленный на оказание услуг, и для его эффективной работы необходимы специалисты различных профессий. От того, насколько профессионально работают сотрудники, зависит общее впечатление об отеле. Все профессии в гостиничном бизнесе условно можно разделить на рабочие (швейцары, горничные, коридорные, консьержи, официанты, повара, бармены) и управленческие (менеджеры среднего и высшего уровня). Охарактеризуем некоторые профессии.

Портье

Как правило, работа портье не требует каких-то специальных личных качеств. Портье в основном работают мужчины, и именно они наиболее ценятся. Портье принимает и расселяет

гостей, отвечает за подготовку номеров к их приезду и участвует в разрешении всех возникающих конфликтов — от неубранного вовремя номера до проблемных ситуаций с гостями. Например, возникла необходимость быстро расселить по номерам делегацию из 200 китайцев, при этом никого не перепутав; это требует высокого профессионализма, спокойствия и умения действовать быстро. Предъявляются определенные требования к внешним данным портье и знанию им иностранных языков. Работа дневным портье считается более престижной, чем ночным.

Администратор

Администратор (сотрудник службы приема и размещения) — это «лицо» отеля, человек, способный в любую минуту помочь гостю и решить все вопросы. Специалисты службы приема и размещения гостей (front office) ежедневно взаимодействуют с клиентами и играют особую роль: сглаживают конфликты и недовольство клиентов работой гостиничных служб. Как правило, нового сотрудника службы приема и размещения или практиканта подробно знакомят с работой разных служб отеля в форме последовательной практики в различных отделах. Иногда знакомство реализуется в форме кросс-тренинга, когда человек, принятый на работу, например, администратором, проходит тренинг в ресторанной службе отеля (помогает официанту или бармену), хозяйственной службе (помогает горничным, уборщицам), отделе продаж, отделе бронирования, технической службе.

Только после этого принятый на работу администратор знакомится с техническими тонкостями работы администратора. К этому времени он уже точно знает, куда можно обратиться и получить реальную помощь. Администратор, поработавший некоторое время бок о бок с горничной, сотрудниками службы бронирования или продаж, уже не будет идти на конфликт с хозяйственной службой из-за не вовремя убранного номера, ошибки бронирования и т.п., а постарается при обслуживании гостей учесть нюансы работы других служб.

Руководитель службы приема и размещения должен обладать навыками разрешения конфликтов, свободно владеть английским языком, уметь работать с компьютерными программами для бронирования номерного фонда, а также безусловно знать специфику отеля, где он работает.

Горничная

Профессия горничной возникла давно, и изначально горничными назывались девушки, поддерживавшие порядок в горницах, то есть в комнатах дома. От горничных зависят чистота и уют в отелях, санаториях, домах отдыха. В принципе, это самый незаменимый работник в подобных заведениях. За границей горничных называют «офис-рум»; как правило, в эту профессию идут женщины. Существуют твердые инструкции и четко прописанные технологии, по которым работает горничная. В гостиничном бизнесе есть правило: чистота — это полное отсутствие следов предыдущего гостя.

Помимо непосредственно уборки, горничная следит за функционированием электроприборов в номерах, показывает новому постояльцу расположение комнат, рассказывает о местном сервисе, принимает заказы на бытовые услуги, решает мелкие вопросы.

В службе обслуживания номерного фонда (house keeping) очень востребованы супервайзеры, или старшие горничные, основная обязанность которых — контроль за работой горничных. Кроме того, супервайзеры должны следить за состоянием отельных помещений и, если требуется, заказывать ремонтные работы. На данную позицию могут претендовать специалисты со знанием английского и опытом работы в отелях уровня 4—5 звезд.

Хостес

Первым человеком, которого встречает гость в холле гостиницы, является хостес, от которого прежде всего зависит то, комфортно ли будет чувствовать себя посетитель, какова будет сумма его счета, с каким настроением он покинет отель.

Хостес вполне справедливо можно назвать лицом заведения, она (обычно это женщина) работает напрямую с клиентом, действует в соответствии с настроением и требованиями каждого конкретного посетителя.

Сам термин «хостес» образован от английского слова, имеющего значение «хозяйка, экономка». В принципе, в большинстве стран именно это и определяет сферу деятельности хостес: привлекательная хозяйка должна радушно принять гостей. Гостиница — это интернациональный центр, куда приезжают туристы со всего мира. Поэтому хостес должна быть не только дружелюбной, улыбчивой и отзывчивой, но и, по возможности, знать традиции той или иной страны. Хостес должна дать почувствовать гостю, что ему рады, его ждали и хотят его обслужить.

Консьерж

Слово «консьерж» произошло от латинского *conservus*, что значит «личный слуга». Исторические предпосылки появления службы консьержей в гостиницах непосредственно связаны со становлением гостиничного дела. С течением времени, появлением крупных гостиниц, а затем и сетей гостиниц изменился и круг обязанностей, вменяемых консьержу. Специфика работы консьержа в гостинице в том, чтобы обеспечить клиенту широчайший круг услуг, в особенности тех, которые требуют приложения усилий вне пределов гостиницы. Преимущество заказа разнообразных услуг через консьержа состоит в том, что клиент получает всё из одних рук, не тратя времени на обращение с просьбами к различным фирмам и людям. При этом гость застрахован от неприятных неожиданностей, поскольку выполнение всех просьб находится в одних профессиональных руках.

Непосредственный начальник консьержей — старший консьерж. В подчинении у консьержей находятся посыльные, носильщики и швейцары. Кроме того, консьержи сотрудничают со всеми остальными службами и отделами гостиницы.

Работа службы консьержей затрагивает все сферы жизни человека — от поиска и приобретения билетов на поезд, самолет, в театр до организации развлекательных полетов на реактивном самолете или воздушном шаре. У каждого гостя есть свои предпочтения, с которыми нужно считаться и выполнять. Если гость принципиально не ездит на лифте, то консьерж проводит его по лестнице до нужного этажа.

Сотрудники службы консьержей носят униформу, которая, как правило, несколько отличается от униформы других гостиничных служб. Форма может представлять собой комплект из блузки/рубашки; юбки/брюк; жилета; галстука. На форме в обязательном порядке присутствует табличка с именем и должностью сотрудника.

Эта служба нужна и важна для любой гостиницы, которая хочет развиваться и быть «на уровне». В случае, если отель не может позволить себе увеличить штат на 3—4 человека для организации службы консьержей, частично их обязанности возлагаются на сотрудников службы приема и размещения, которые отвечают на всевозможные вопросы и выполняют многочисленные поручения.

Дворецкий

Профессия дворецкого (*the butler*) для России непривычна. Английское слово «*the butler*» заимствованно из французского языка, в котором есть слово «*buttelier*», обозначающее человека, следящего за состоянием вина и винных запасов в домашнем винном погребе. Заодно он наблюдал и руководил хозяйством в целом.

Дворецкий — это человек, который знает все, умеет все, в состоянии решить все проблемы. По мере развития гостиничного бизнеса, увеличения конкурентной борьбы за клиента отелям стало необходимо предлагать все более и более уточненные и персонализированные сервисные услуги. Одной из таких VIP-услуг является услуга дворецкого. В России служба дворецких впервые введена в гостинице «Марриотт Роял Аврора».

Основная задача дворецкого — обеспечение персонализированного сервиса для каждого гостя гостиницы. Обязанностей у дворецких более чем достаточно, они должны выполнять все просьбы гостя и делать все для того, чтобы ему было уютно и комфортно, оставаясь при этом ненавязчивыми и невидимым для клиента. Результат трудов дворецкого должен быть доступен для постояльца, сам же исполнитель всегда остается в тени.

Дворецкие — единственная служба, находящаяся в контакте с клиентом в течение 24 часов и имеющая все возможности решить подавляющее большинство вопросов напрямую. По мере развития и совершенствования службы оказалось, что гости стали пользоваться большим количеством гостиничных услуг, большее число отделов вовлекается в работу с клиентом.

Униформа дворецких отличается от формы всех других служб отеля и представляет собой арак, брюки (юбку), белую рубашку, бабочку и белые перчатки.

Если консьержи в большей степени ориентированы на решение задач «внешней жизни» гостя (билеты, рестораны, театры, экскурсии, путешествия), то дворецкие занимаются обустройством «внутреннего быта» гостя в пределах отеля. Это вовсе не значит, что дворецкий не сможет посоветовать, в какой ресторан пойти, а консьерж не сможет организовать чистку и глажку костюма. Службы не противопоставлены и не дублируют друг друга, они сосуществуют, вместе работают для достижения одной сверхзадачи — завоевания расположения клиента и обеспечения гостя всем необходимым на протяжении всего времени пребывания в отеле.

Характеристика профессиональных компетенций — горничная, хостес, дворецкий, консьерж

Общее требование, которое выдвигается для работы в гостинице, — владение одним, а лучше несколькими иностранными языками. Свободное знание английского языка обязательно для работы практически во всех службах отеля, которые напрямую связаны с обслуживанием гостей. Соответствующие сертификаты, как показывает практика, в данном вопросе далеко не главное. Как правило, отели проверяют языковые навыки в ходе непосредственного общения с кандидатом: зачастую первое интервью проходит на английском. Это позволяет выявить уровень языка лучше, чем строчка в резюме с указанием сертификата. Кстати, именно это испытание может определить должность, которая будет предложена кандидату. Приветствуется и знание второго иностранного: немецкий, французский, итальянский. Не менее популярны сейчас и восточные языки, их востребованность заметно выросла за последние несколько лет. Ниже представлены профессиональные компетенции различных гостиничных служб.

Горничные

В настоящее время слабая подготовка работающих по этой специальности и низкая оплата их труда привели к наступлению «горничного кризиса». Многие отели сталкиваются с нехваткой работников службы горничных. Общие требования, которые предъявляют к горничным, — это возраст от 30 лет и готовность к большим физическим нагрузкам. Для того чтобы претендовать на эту позицию, достаточно иметь базовый английский. Среди специфических требований, предъявляемых к этой профессии, можно выделить вежливость, доброжелательность, тактичность, терпимость, и они ценятся не меньше, чем трудолюбие, чистоплотность, аккуратность. В отелях с гостями горничные сталкиваются не слишком часто, однако знание психологии будет полезным, чтобы не допустить ошибок в

общении с остановившимся в гостинице человеком. Среди горничных руководители предпочитают видеть женщин коммуникабельных, но не болтливых, так как лишние разговоры с постояльцем не приветствуются: горничная должна вступать в диалог, только если ей задают вопросы.

К числу профессиональных обязательных качеств горничных относятся также добросовестность, порядочность и честность: гость может потерять или забыть в номере нечто ценное, и администрация отеля должна быть уверена, что горничная ничего не присвоит и сделает все, чтобы вернуть вещь хозяину. В профессии горничных существует понятие профессиональной тайны: обсуждать клиентов и разглашать их тайны горничная права не имеет. Помимо этих качеств существуют и определенные требования к здоровью кандидаток (отсутствие аллергии на химические вещества или кожных заболеваний, проблем с органами дыхания). Важны психологические моменты — кандидатка должна легко ориентироваться в ситуации и быстро соображать, поскольку ей часто придется выполнять неожиданные просьбы (например, гость может попросить найти переноску для кошки или подобрать интересную экскурсию по городу). В целом необходимы желание и умение подчиняться жестким стандартам — руководство гостиниц обычно требует от персонала четкого соблюдения установленных правил и не допускает никакой самодеятельности.

Хостес

Хостес — это лицо заведения, гостеприимный хозяин или хозяйка холла гостиницы или зала ресторана, создающий первое впечатление о заведении. Эта специальность — одна из новых в индустрии гостеприимства, и поэтому еще не до конца сформированы общие критерии отбора претендентов на эту должность.

Основными требованиями и критериями для претендентов являются коммуникабельность и дружелюбие, находчивость и предупредительность, владение техникой телефонного общения, креативность и способность к обучению, умение работать

в команде, знание языков, хотя бы на разговорном уровне, приятный внешний вид и грамотную речь. Угрюмым, грубым и неразговорчивым нет места в этой профессии. Хостес должны стремиться идеально выполнять такие функции, как прием и размещение гостей, определение категории посетителей, кто они и что хотят получить от заведения, краткая презентация меню, предложение аперитива, информирование гостей о проводимых акциях и новых предложениях. Решение конфликтных ситуаций, знание постоянных гостей, их имен, привычек, дней рождения, умение общаться и управлять очередью, если она возникает, должны составлять необходимые навыки хостес.

Идеальная хостес должна обладать приятной, неброской внешностью, быть честной и аккуратной, знать основные принципы работы ресторанной службы, уметь объясняться на английском языке (что особенно важно для хостес, работающих в отелях), обладать навыками психолога и обязательно уметь достойно выходить из сложных ситуаций. Кроме того, ее возраст не должен быть выше 30 лет.

Дворецкий

Дворецкий должен знать и уметь все. Он должен разбираться в психологии, понять клиента, его настроение и найти к нему подход. Его прямая обязанность — сделать так, чтобы клиенту было максимально комфортно. О высоком профессионализме дворецкого говорит его внимание к мелочам: он должен помнить, какую воду любит пить клиент по утрам, в какое время он встает и что у клиента аллергия на каперсы.

Некоторые наиболее востребованные услуги дворецких:

- помочь распаковать или запаковать чемодан;
- выполнить обязанности личного секретаря;
- исполнить такие просьбы гостя, как: отнести вещи в чистку, обувь в починку или чистку, принести и отправить корреспонденцию;
- butler breakfast — доставка утреннего чая, кофе или сока и свежих газет в номер;

- заказ такси, бронирование билетов;
- организация VIP-встреч.

Основная цель персонализированного подхода, осуществляемого дворецким, — заслужить лояльность гостя и сделать все, чтобы он вернулся еще и еще раз.

Консьерж

Консьерж должен быть хорошим психологом, иметь молниеносную реакцию, обладать разносторонними знаниями, прекрасной памятью, умением находить и обобщать информацию в кратчайшие сроки и на любую тему и уметь делать одновременно несколько разных дел. Кроме того, консьерж обязан знать один, а лучше два иностранных языка, иметь приятную, запоминающуюся внешность, уметь искренне улыбаться и располагать к себе людей.

Как правило, консьержи работают в дневное и вечернее время, поскольку ночью их услугами гости отеля пользуются значительно реже.

Вот лишь краткий перечень вопросов, которые решает консьерж.

1. Посещение ресторанов: бронирование и рекомендации.

2. Приобретение билетов: театральных, авиа- и железнодорожных. Гостям помогут составленные консьержем программы наиболее популярных спектаклей (на русском и английском языках) на текущий период, дающие возможность не спеша ознакомиться с перечнем спектаклей и выбрать наиболее интересные, после чего консьерж сделает заказ на необходимое количество билетов.

3. Организация экскурсий в сопровождении гидов, говорящих на разных языках, обеспечение группы или индивидуальных клиентов автотранспортом.

4. Предоставление информации об услугах различных операторов сотовой связи и предлагаемых ими тарифных планах, правилах подключения и пользования мобильными телефонами в роуминге.

5. Предоставление в аренду машин. Гостиницы категории 4—5 звезд имеют по 5—10 машин представительского класса, которые могут быть предложены как личный автотранспорт (естественно, с водителем) на требуемое время — от нескольких часов до не скольких дней.
6. Организация услуги телохранителя.
7. Поиск всевозможных адресов, телефонов и другой справочной информации.
8. Вызов такси для клиентов гостиницы.
9. Организация встреч и проводов гостей в аэропортах города, в том числе и через VIP-залы.
10. Вызов няни.



***Проектирование
образовательно-профессиональных маршрутов
в индустрии гостеприимства***

В современных условиях можно сделать быструю карьеру в гостиничном бизнесе, но чтобы занять престижную позицию в отеле уровня 5 звезд, придется начинать с низших должностей, что объясняется спецификой индустрии. Чаще всего это работа администратора в службе приема и размещения, официанта и горничной. А дальше все зависит от самого сотрудника. Большинство отелей достаточно лояльно относятся к перемещению своих сотрудников из одной службы в другую, что дает возможность развиваться профессионально. Например, отработав администратором службы размещения 1—2 года, можно занять должность руководителя службы приема и размещения, в чьи обязанности входит личная встреча VIP-клиентов; решение любых вопросов, возникающих при расселении; подбор, обучение персонала службы приема и размещения и контроль за соблюдением стандартов работы отеля.

Взять такого специалиста со стороны невозможно, поскольку он должен знать структуру именно данного отеля, и, как правило, в гостиницах предпочитают продвигать по карьерной лестнице собственных сотрудников.

Необходимо сказать, что главным условием успешного трудоустройства в индустрии гостеприимства для кандидатов является владение одним, а лучше несколькими иностранными языками. Свободное знание английского языка обязательно для работы практически во всех службах отеля.

Следующий критерий — высшее образование, наличие которого определяет уровень эрудиции. В сетевых отелях с международными брендами работает много людей с высшим филологическим, педагогическим, юридическим образованием.

И третье: гостинично-ресторанный бизнес — особая сфера услуг, в которой огромное внимание уделяется личным качествам кандидатов. В течение рабочего дня сотрудникам приходится решать массу текущих вопросов, преодолевать проблемные ситуации и в то же время оставаться приветливыми с гостями и коллегами. Открытость, коммуникабельность, доброжелательность, стрессоустойчивость, грамотная речь, умение слушать и особый талант «принятия» человека, каким бы он ни был, во всех его проявлениях и при любых обстоятельствах — если вы не обладаете всем этим, то не сможете работать в отеле. От сотрудника потребуется терпение, системность действий и абсолютная лояльность работодателю. В международных отелях скрупулезно подходят к выявлению всех вышеперечисленных качеств: при устройстве на работу кандидату предлагают пройти специальное тестирование, которое демонстрирует, насколько человек готов к работе в этой специфической индустрии. Главные качества, которые должен иметь любой сотрудник отеля: терпение по отношению к другим людям и неконфликтность. Он должен полностью принять клиента, каким бы он ни был — уставшим после трудного дня, раздраженным или просто с трудным характером. Какие-либо споры на повышенных тонах в гостиничном бизнесе исключены.

Отели разного класса отличаются друг от друга прежде всего качеством подготовки персонала, и ошибки здесь стоят

дорого. Например, пятизвездочный отель может быть понижен в ранге, если телефонная служба не взяла трубку после третьего звонка, салфетки на столе лежат не под нужным углом или информационная служба больше 24 часов не может ответить на запрос. Нередко отели высших категорий — как международные сетевые, так и российские — готовы обучать сотрудников на начальных позициях с помощью внутренней многоступенчатой системы обучения, разработанной базовыми отелями; эта система позволяет повышать уровень знаний до стандартов гостиничного предприятия. Во время занятий сотрудникам рассказывают, что такое настоящее гостеприимство, чем искренняя улыбка отличается от дежурной и как необходимо здороваться в течение всего дня, чтобы не надоест человеку. Также учат, как на практике предотвращать, разрешать и локализовать конфликтные ситуации.

Чтобы попасть на работу в крупный известный отель, многие студенты профильных вузов начинают свою карьеру с практик, постепенно нарабатывая опыт. После преддипломной практики самых успешных старшекурсников приглашают на постоянную работу. Но и им предстоит проходить несколько этапов собеседования на открывшуюся вакансию.

Негативной тенденцией профессионального образования является то, что вчерашние выпускники профильных вузов претендуют в основном на топ-менеджерские позиции, не имея при этом опыта работы. Работодатели заинтересованы в специалистах со знанием иностранных языков, но, в любом случае, требования к кандидатам зависят от специфики работы. Например, в мини-отелях, рассчитанных на 10—15 номеров, нужны универсалы. На эту позицию могут претендовать люди с опытом работы в службе приема и размещения в крупном отеле, те, кто имеет представление о деятельности других гостиничных служб. Между тем специалисты из крупных брендовых сетей рассматривают подобные предложения неохотно, ведь в мини-отелях меньше возможностей для карьерного роста. Но должность администратора в небольшой гостинице имеет и преимущества — расширенный функционал и более высокую оплату.

В последнее время все больше открывается отелей-бутиков с особой, камерной обстановкой. Для работы здесь нужны люди, умеющие, прежде всего, создавать атмосферу уюта.

Нередко многие специалисты, нацеленные на карьерный рост, едут учиться в зарубежные школы отельного бизнеса.

Целью карьеры многих профессиональных сотрудников гостиниц является должность генерального менеджера. Ниже приведены данные о карьерном росте 60 профессионалов гостиничного бизнеса с начала их трудовой деятельности и до достижения ими этой должностной позиции. Данные представлены по материалам исследований журнала профессионалов гостиничного бизнеса «Проотель» (Prohotel) (Веллер Т. От подносчика багажа до генерального менеджера — какой длины дорога? [Электронный ресурс]. URL: <http://www.prohotel.ru/articles-22262/0>).

На рисунке 3 представлен временной промежуток (количество лет), за который респонденты прошли карьерный путь от подносчика багажа до генерального менеджера.

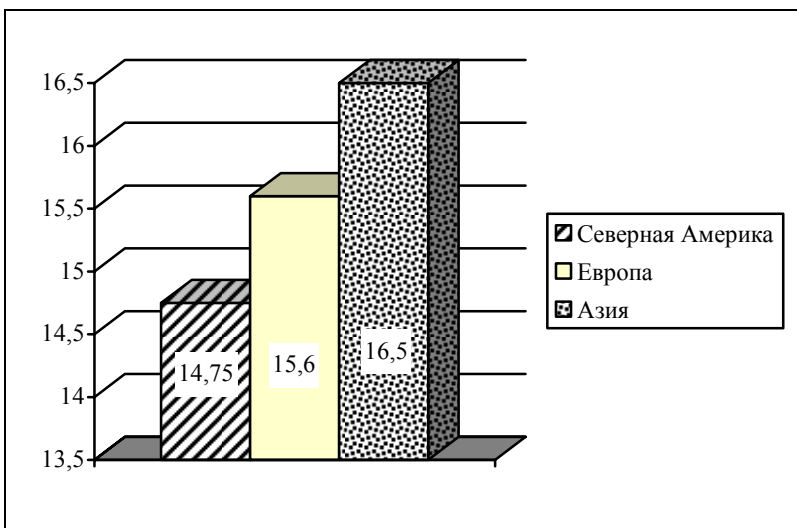


Рис. 3. Время, необходимое для карьерного роста, по регионам (лет)

Темпы продвижения по службе зависят от начальной и общей специализации в отеле. Во всех регионах мира, включая Россию, самое короткое время для достижения должности генерального менеджера требуется для людей, начавших карьеру менеджерами-стажерами, так как обычно на эту должность гостиничные компании отбирают лучших выпускников гостиничных программ высшего образования (специальных вузов и факультетов), и за первые несколько лет работы в компании молодые менеджеры проходят серьезное обучение во всех службах отеля (рис. 4).

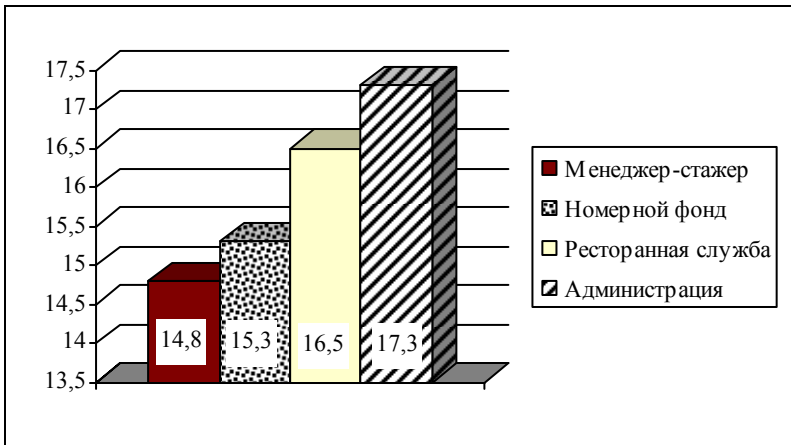


Рис. 4. Сроки достижения должности генерального менеджера в зависимости от профессиональной специализации (лет)

Большинство нынешних генеральных менеджеров отелей (около 40%) начали свою карьеру в ресторанной службе (рис. 5), что особенно характерно для Европы (там цифра достигает 55%). Необходимо добавить, что в Северной Америке основной стартовой службой оказался номерной фонд, а в Азии предпочтения разделились практически поровну между тремя самыми популярными службами.

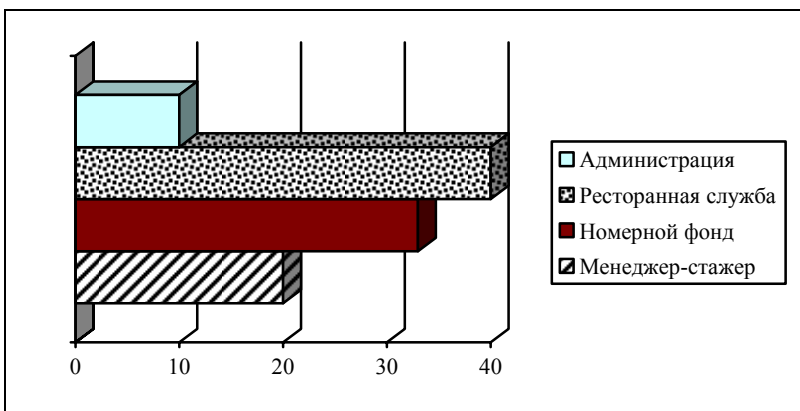


Рис. 5. Распределение генеральных менеджеров в зависимости от их начальной должности, %

В настоящее время наиболее востребованными являются специалисты в сфере гостеприимства, имеющие диплом следующих учебных заведений: Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при Правительстве Москвы, Институт туризма и гостеприимства при Московском государственном университете сервиса, Российская международная академия туризма, Московский колледж «Царицыно», Санкт-Петербургский торгово-экономический институт, Институт гостиничного бизнеса и туризма при Российском университете дружбы народов.

Стоит отметить, что российские вузы за последние годы заметно повысили уровень подготовки будущих сотрудников отелей и увеличили количество мест для поступающих, но все же взгляды абитуриентов часто бывают обращены в сторону Европы. Объясняется это желанием получить качественное образование, которое гарантирует успешный карьерный рост, а также престижную работу в отелях, которые находятся под управлением ведущих международных компаний.

Среди самых популярных иностранных учебных заведений, предлагающих обучение гостиничному делу и туризму,

можно выделить: Hotel Institute Montreux (HIM), Swiss Hotel Management School (SHMS), The School of International Hotel and Tourism Management (HTMi), Cesar Ritz Colleges Switzerland.

Однако в зарубежном образовании существует один нюанс, на который стоит обратить внимание. Человеку, решившему получить европейский сертификат, прежде всего необходимо ответить себе на вопрос, насколько это целесообразно. Если к моменту поступления в иностранный вуз уже есть опыт работы в качестве менеджера в гостиничной индустрии, то европейский сертификат оправдывает надежды. Но если опыт работы отсутствует, то по возвращении в Россию придется столкнуться с несоответствием зарплатных ожиданий и желаемой позиции с тем, что сможет предложить отель.

Спрос на горничных стабильно высок, но при поступлении на работу всегда проводится собеседование, анкетирование и тесты. Требования к соискательницам довольно серьезные. Желательно, чтобы потенциальная сотрудница имела среднее образование. Специальное образование получать не обязательно, ведь учиться все равно придется на месте — в каждой гостинице свои порядки. По той же причине не слишком важен предыдущий опыт. Горничная не должна быть фотомоделлю, но ей необходима приятная внешность, чувство вкуса и стиля. Если отель достаточно солидный и среди постояльцев часто бывают иностранцы, требуется знать язык — хотя бы на среднем уровне.

Профессиональный карьерный рост в этой службе может быть следующим: через год-два можно стать старшей горничной, затем заведующей этажом, начальником смены или менеджером. Однако для служебного роста, как правило, нужны годы работы и получение высшего образования.

Специалисты гостиничного бизнеса советуют начинать с малоизвестного места, где требования не столь высоки, как в гостинице с мировым именем, а зарплата часто оказывается побольше, ведь в знаменитые отели люди приходят за солидной строчкой в резюме, да и попасть туда «с улицы», без рекомендации, невозможно.

Специальное образование горничной иметь необязательно, хотя некоторые учебные заведения готовят специалистов для гостиничного бизнеса (правда, обычно речь идет об управленцах и менеджерах). Специфика сферы сервиса в том, что в профессиях все постигается на практике. В крупных отелях система обучения обычно отлажена: экскурсия по гостинице, инструктаж, знакомство с функционированием всех подразделений, испытательный срок под руководством наставника — вот основные элементы подготовки горничных. Возможно и обучение на курсах, но даже после этого нельзя утверждать, будет ли человек успешно работать.

Однако тот, кто выдержит все испытания, без места не останется. Согласно прогнозам, спрос на горничных будет только расти. Они уже в дефиците, а если, как планируется, количество гостиниц во всех регионах страны возрастет, то и сотрудники для них будут востребованы. Тем более что сегодня в отелях работает много людей предпенсионного возраста и интерес к хорошим молодым специалистам в данной области постоянно увеличивается.

Школы дворецких, которых много на Западе, предоставляют четырех- и пятинедельные курсы обучения. Эти курсы не подразумевают предыдущего образования по гостиничной тематике, а программа обучения настолько гибкая, что позволяет корректировать содержание каждого курса в зависимости от пожеланий отеля, направившего на курсы своего сотрудника. В Российской Федерации обучиться профессии дворецкого пока затруднительно, поскольку нет профессиональных учебных заведений, готовящих специалистов подобного рода. Единственный путь — поступить на работу в гостиницу, где есть служба дворецких, и осваивать все азы профессии на практике.

Довольно много консьержей, работающих в лучших отелях, не имеют профессионального образования, а учились всем профессиональным навыкам прямо на рабочем месте. Весьма распространен набор на работу в открывающиеся отели людей, которые не были связаны с гостиничным бизнесом.

Аргумент у многих владельцев отелей один: гораздо проще научить заново, чем переучивать.

Сейчас существует возможность получать образование и совершенствоваться в профессии не только в России, но и за рубежом, где, совмещая теоретические занятия с практической работой в гостинице, молодые специалисты получают прекрасную возможность для пополнения знаний и опыта.



Практические задания

*Формирование профессиональных навыков
специалистов индустрии гостеприимства —
Профессиональная проба
«Работник сферы сервиса (гостиница)»*

(Составлена на основе [15])

Основные сведения. Индустрия гостеприимства — это сфера услуг, которая целиком ориентируется на потребности и спрос клиентов, потребителей этих услуг, и работа всех сотрудников в гостинице создает привлекательный, конкурентоспособный и качественный продукт. Вся деятельность сотрудников направлена на удовлетворение всевозможных потребностей гостя на самом высоком уровне. Размещение на ночевку входит в любое путешествие, и такие услуги оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Работники службы приема, администраторы, портье,

швейцар — это специалисты, на которых лежит ответственность не только за качество и количество предоставляемых услуг, но и за имидж фирмы. От их профессионализма, грамотной работы и доброжелательного отношения к клиенту зависит, приедет гость еще раз или нет.

Цель профессиональной пробы — формирование навыков допрофессиональной деятельности в области гостиничного сервиса, оказание помощи в профессиональном самоопределении.

Задачи комплексной пробы:

— ознакомить учащихся с основными профессиями и сферой профессиональной деятельности работников гостиничной отрасли;

— создать условия для качественного выполнения пробы;

— смоделировать основные элементы профессиональной деятельности в гостиничном сервисе.

Продолжительность комплексной пробы — 20 часов. Она используется при ознакомлении воспитанников с деятельностью гостиничного предприятия и формировании у них навыков грамотного общения в сфере оказания услуг.

Комплексная проба включает два этапа: подготовительный, в котором предусмотрено получение учащимися обобщенной информации о профессиональной деятельности специалистов гостиничной отрасли, и практический, который является основой пробы.

Комплексная проба направлена на:

— выявление склонностей и способностей к эффективной и грамотной коммуникации с коллегами;

— выявление склонностей и способностей находить общий язык с собеседниками с разными взглядами и настроениями, уровнем образованности и коммуникабельности;

— выявление склонностей и способностей воспринимать новое и обучаться.

Специфика профессиональной деятельности в области сервиса требует от работников практических умений, необходимых для выполнения работы, а также таких профессиональных качеств, как наблюдательность, внимательность, концентрация внимания. В этой работе необходимы умения общаться с людьми, которые невозможны без доброжелательности, тактичности, коммуникабельности; умения ясно и точно излагать свои мысли. Поэтому выполнение комплексной пробы также направлено на диагностику указанных качеств.

Подготовительный этап. Цель данного этапа состоит в подготовке воспитанников к выполнению пробы и заключается в получении ими обобщенной информации о профессиональной деятельности в сфере сервиса. Продолжительность подготовительного этапа — 4 часа.

В ходе этого этапа учащиеся получают информацию, освещающую основные специальности гостиничной сферы, а также профессиональные компетенции, требования, предъявляемые к различным профессиям, специфику деятельности хостес, горничной, консьержа и дворецкого; профессиональную этику работников гостиницы; особенности работы в различных видах средств размещения (сетевые отели, малые гостиницы, гостевые дома). Основой подготовительного этапа является теоретическая подготовка к выполнению профессиональной пробы, которая проводится в сочетании с практической подготовкой, заключающейся в повторении отдельных приемов, составляющих часть практического этапа пробы.

Практический этап включает в себя моделирование ситуаций, тренинговые занятия, направленные на формирование навыков коммуникации, необходимых сотрудникам любого гостиничного предприятия. Результативность выполнения задания каждой части оценивается преподавателем-консультантом отдельно. После выполнения заданий преподаватель-консультант подводит итог и дает общую оценку работы учащихся.

Тематический план

Тема	Количество учебных часов
<i>Подготовительный этап</i>	8
1. Основные тенденции развития гостиничной отрасли. Профессиональные направления сферы сервиса и туризма. Введение в профессии, общие профессионально-важные качества. Специфика сферы гостиничных услуг	2
2. Портье, администратор, хостес: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	2
Горничная: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	2
Консьерж и дворецкий: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты.	2
<i>Практический этап</i>	12
1. Упражнение-тренинг на формирование будущих компетенций в области профессий гостиничной сферы:	4
1) упражнение «Автобусная остановка»;	1
2) упражнение «Швейцар»;	1
3) упражнение «Звездный час»	2
2. Упражнение-тренинг навыков работы в команде:	2
1) упражнение «Встаньте с мест»;	1
2) самостоятельное решение практических ситуаций.	1
3. Составление отчета о работе:	6
1) отчет о проделанной работе и его содержание: цель, задачи, результаты изучения;	2
2) представление самостоятельных решений практических ситуаций;	3
3) коллективное обсуждение результатов выполнения пробы	1
<i>Итого</i>	20

Оборудование и расходные материалы: альбомные листы, простые и цветные карандаши, фломастеры, тетради.

Общее представление о работе в гостиничной сфере

Специфика гостиничной отрасли заключается в обязательной коммуникации с людьми: коллегами по работе, вышестоящими руководителями и, что самое главное, с клиентами гостиницы. Поэтому сотрудник гостиницы должен обладать различными навыками, в том числе и быть хорошим психологом, чтобы при необходимости разрешить или сгладить конфликтную ситуацию, найти верный подход к гостям и сделать так, чтобы они стали постоянными клиентам.

Особенности выполнения профессиональной пробы. Для выполнения упражнений-тренингов используются заранее подготовленные раздаточные материалы. Для самостоятельной работы используются реальные ситуации из практики гостиничного бизнеса.

Профессиональная проба «Работник сферы сервиса (гостиница)»

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>1. Задание для всех трех уровней сложности</i>		
Ознакомиться с практическими ситуациями гостиничной сферы, предложить их решение через различные стили отношений в коллективе (авторитарный, демократический или попустительский)	Ознакомиться с предложенными ситуациями, найти оптимальный стиль решения в соответствии со своим характером	Ознакомиться с предложенными ситуациями, найти оптимальное решение, обосновать принятое решение и определить его эффективность для деятельности предприятия

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
Условие		
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы выполнения аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если предложено решение практических ситуаций с анализом различных стилей отношений в коллективе	Достигнут, если в предложенных ситуациях найден оптимальный стиль решения в соответствии с характером выполняющего задание	Достигнут, если в разрешении ситуаций предложен оптимальный стиль решения, обосновано принятое решение, определена его эффективность для деятельности предприятия
<i>2. Составление отчета</i>		
Сформулировать цели и задачи упражнений-тренингов	Описать содержание этапов исследования, проанализировать их	Сформулировать выводы по тренингам и разработать собственные предложения
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы выполнения аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если сформулированы цели и задачи упражнений-тренингов	Достигнут, если содержание этапов исследования описано в полном объеме и грамотно проанализировано	Достигнут, если выводы по предложенным тренингом ситуациям сформулированы в полном объеме и отражают его содержание, а также разработаны собственные предложения

Отчет о проделанной работе и его содержание включают в себя цель, задачи, результаты тренинга, выводы и собственные предложения.

Оценка выполнения пробы или ее частей

Компоненты		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>I уровень сложности (максимальная оценка — 9 баллов)</i>		
3 балла — задание выполнено в полном объеме.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		
<i>II уровень сложности (максимальная оценка — 12 баллов)</i>		
4 балла — задание выполнено в полном объеме.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		
<i>III уровень сложности (максимальная оценка — 15 баллов)</i>		
5 баллов — задание выполнено в полном объеме.		
4 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
2 балла — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки и недочеты несущественны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		

Примечание. Предполагается, что условия пробы выполняются в полном объеме.

Протокол выполнения пробы

Учащийся (Ф. И. О.) _____ класс ___ школа _____
 Преподаватель-консультант (Ф. И. О.) _____

<i>1. Анализ и разработка практических ситуаций</i>					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
<i>2. Составление отчета</i>					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
Итоговая оценка					
Рекомендации					
Консультант					

Оценка результатов:

от 36 до 48 баллов — хороший результат, свидетельствующий о возможности учащегося осуществлять деятельность в данной профессиональной области;

от 48 до 60 баллов — отличный результат, демонстрирующий явную склонность учащегося к деятельности в данной профессиональной области.

Упражнение «Автобусная остановка»

(на основе [1])

Цель упражнения: рассмотрение и анализ ожиданий воспитанников от тренинга профессий в гостиничном бизнесе.

Необходимый материал: три листа ватмана (бумага для флип-чарта), фломастеры.

Инструкция участникам. Что делают люди, когда ждут автобуса на остановке? Думают, разговаривают, читают объявления на столбах, а некоторые еще и дописывают что-нибудь в эти объявления. Упражнение называется «Автобусная остановка», потому что мы сейчас будем делать похожие вещи. Необходимо разделиться на три группы (самый простой способ — рассчитаться на первый-второй-третий).

В разных концах комнаты размещены листы с надписями: знать; уметь; испытать. Каждая группа занимает место возле отдельного листа и записывает в него все то, что ожидает от этого тренинга. «Знать» — какие новые знания воспитанники детских учреждений хотят получить, «Уметь» — какие навыки хотят освоить, «Испытать» — какой новый опыт, какие чувства хотят пережить. Используйте метод «мозгового штурма», не критикуйте ничего, а просто записывайте на листе.

По сигналу ведущего группам нужно «ехать на другую остановку» («пришел автобус») — и таким образом каждая группа побывает возле каждого листа. Повторяться нельзя — необходимо прочитать все, что было написано предыдущими группами, и написать что-то новое.

Обсуждение результатов

Вместо обсуждения ведущему нужно просто прочитать то, что написали участники, задавая уточняющие вопросы на понимание написанного.

Упражнение «Швейцар» (составлено по [3])

Цель — формирование навыка управления межличностными конфликтами: внутреннего (рациональное поведение в конфликте) и внешнего (поведение субъекта по отношению к конфликту).

Работа проводится в парах.

Участник 1 (У1) — швейцар в здании, куда необходимо войти участнику 2 (У2). За четыре минуты У2 необходимо убедить У1 пропустить его.

После выполнения упражнения ведущий рассматривает результаты: кто смог пройти, а кто оказался в конфликтной ситуации.

Варианты поведения тех, кто смог пройти:

- с помощью обмана или подкупа;
- честным путем;
- пытаясь войти в доверие службы охраны.

Какие проблемы могут доставить обман и подкуп? Кто-нибудь смог подружиться с У1, стараясь проникнуть в здание? В конце упражнения проводится обсуждение.

Упражнение «Звездный час»

(составлен по [3])

Цель: помощь воспитанникам детских учреждений в осознании основных личностных смыслов профессиональной деятельности для человека и соотнести эти смыслы со своим (личным) представлением.

Инструкция участникам. Необходимо представить и описать самые приятные, радостные минуты в жизни типичного представителя профессии гостиничной сферы. Другими словами, нужно зафиксировать «звездные часы» для этой профессии, и у каждого может быть собственное, субъективное представление об этом. Далее необходимо обсудить, чьи представления наиболее реалистичные.

Работать необходимо в малых группах по 2—5 человек, и каждая группа получит для анализа карточку с названием определенной профессии.

У каждой группы есть 7—10 минут, чтобы выделить несколько (3—5) наиболее характерных для профессии «радо-

стей» (ради чего представители данной профессии или социальной группы вообще живут, что для них самое главное в жизни и т. п.). Представляет результаты работы один представитель микрогруппы.

Замечания для тренера. Человек реально выбирает не столько профессию, сколько образ (или стиль) жизни, тот или иной социальный стереотип, ту или иную социальную роль. Например, кто-то выбирает профессию киноактрисы не потому, что привлекает сам характер данного труда, а потому, что это престижно. Или ради того, чтобы непременно прославиться (неважно как — лишь бы все о тебе знали). Или чтобы просто очень много зарабатывать, или чтобы непременно бывать за границей и т. п. Именно поэтому в данном упражнении есть возможность показать участникам связи и различия профессиональных и жизненных стереотипов. Здесь можно рассмотреть проблемы не только чистой профориентации (помощи в выборе конкретной профессии, места учебы или работы), но и смысла той или иной деятельности, и не только профессиональной.

Возможны различные варианты проведения упражнения.

1. Представители микрогрупп по очереди выступают (зачитывают свои варианты профессионального счастья), и после каждого выступления организуется небольшое обсуждение. Кто-то задает уточняющие вопросы, кто-то высказывает свое мнение. Если окажется, что представления о счастье будут диаметрально противоположными, то можно предложить определить что-то наиболее характерное и, следовательно, менее противоречивое (или разрешить остаться каждому при своем мнении).

Ведущий должен воздерживаться от критики субъективных представлений участников. А еще в подростковых группах возможны шутки и некоторая ирония по отношению к «счастью» определенных профессий. Вместе с тем ведущий, естественно, не должен допускать перерастания юмора в откровенную грубость и зубоскальство и должен воздерживать-

ся от критики участников. Поскольку представления участников о профессии носят в основном субъективный характер, то не следует стремиться к полной объективности обсуждения. Ведущий должен быть готов согласиться даже с теми мнениями, которые сам не разделяет. Смысл упражнения не столько в том, чтобы познакомить участников с «правдой», сколько в том, чтобы актуализировать их представления о «радостях» того или иного труда в сфере гостиничного бизнеса и по возможности в тактичной и ненавязчивой форме подкорректировать эти представления.

Можно рассмотреть «звездные часы» типичных профессиональных стереотипов (для типичного дворецкого, типичного консьержа, типичной горничной, типичной хостес). А можно рассмотреть и стереотипы более широкого (социального) плана (типичного обслуживающего персонала в гостинице, типичной «шикарной женщины», гостя отеля и т. п.).

Можно организовать упражнение так, что все микрокоманды независимо друг от друга обсуждают только один профессиональный (или социальный) стереотип, а потом по кругу (по очереди) называют вслух от имени команды по одной «радости», а тренер записывает высказывания на флип-чарте (доске для размещения листов). Потом в ходе общей дискуссии (или голосованием) определяют, представление какой команды о «радостях» данного типичного представителя профессии является наиболее полным и правильным.

Есть еще один вариант проведения упражнения. В каждой команде (микрогруппе) участники сами определяют (загадывают) наиболее интересный для себя профессиональный или социальный стереотип, но так, чтобы никто об этом не знал. Потом команды кратко представляют другим сценку из жизни (или из профессиональной деятельности) загаданного стереотипа, которая отражает самые прекрасные мгновения его существования. А остальные пытаются угадать, о какой профессии стереотипе идет речь.

Упражнение «Встаньте с мест»

(составлено по [5])

Цель — формирование целенаправленного преодоления возникающих препятствий; решительной и адекватной реакции на быстро меняющуюся обстановку.

Описание

Участники сидят в кругу. Ведущий показывает какое-либо количество пальцев. Должны одновременно подняться столько участников, сколько пальцев показано. Заранее договариваться о способах выполнения упражнения нельзя.

Смысл упражнения

Тренировка решительности, умения интуитивно понимать намерения других людей и координировать с ними свои действия, развитие гибкой реакции на меняющиеся обстоятельства, а также внимательности.

Обсуждение

Кто чем руководствовался, принимая решения, в какой момент ему встать, а в какой остаться на месте? Кто проявлял инициативу, а кто боялся (возможно, так ни разу и не поднявшись)?

Практические ситуации из гостиничного бизнеса

1. Преуспевающий англичанин остановился в одном из высококлассных отелей в США (Майами). Ему очень понравился отдыхать: понравился вежливый персонал, качество услуг, интерьер отеля. В конце своего пребывания он обратился к консьержу (дворецкому) и попросил организовать перевозку купленного для любимой дочери тигренка в Лондон. Ваши действия?

2. Гость отеля на одном из островов Греции хотел сделать своей супруге к юбилею необычный подарок. Во время купания супружеской пары в море он попросил организовать появление настоящих акул. Опишите возможные варианты решения ситуации.

3. Специалисты Гарвардской школы бизнеса выделили восемь признаков качества услуги. Это исполнение, особенность, надежность, соответствие, прочность, возможности обслуживания, внешний вид, репутация качества.

Рассмотрите эти признаки качества применительно к товарам и услугам гостиничных предприятий. Какие качества отелей обычно рекламируют на телевидении, в газетах?



Глава 3

ИНДУСТРИЯ ПИТАНИЯ

Теоретический материал

Анализ основных профессий туристической отрасли

Ресторан — предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления: заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия. Но что особенно важно — ресторан характеризуется повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха, это место восстановления физических и психоэмоциональных сил человека. В системе оказания ресторанных услуг участвует весь персонал ресторана, но есть и ключевые фигуры. Ниже будут рассмотрены позиции, которые имеют непосредственное отношение к кухне и процессу оказания обслуживания гостей. Это управляющий ресторана, шеф-повар, су-шеф, повар, кондитер, сомелье, официант, метрдотель и хостес.

Управляющий ресторана, кафе, бара — это одна из главных персон. Он отвечает за обучение обслуживающего персонала, контролирует работу кухни и зала, службы безопасности. В целом управляющий отвечает за многое: за прибыльность и репутацию предприятия, организацию работы служб, привлечение гостей в ресторан, кафе, бар, развитие предприятия и многое другое.

Официант — одно из главных действующих лиц в системе отношений с заказчиком. Именно от него наравне с хостес зависит создание в ресторане обстановки радушия и гостеприимства, но его основная обязанность — обслуживание посетителей. Тут есть свои приемы: во-первых, официант должен уметь представить фирменные и прочие блюда, имеющиеся в меню, чтобы клиенту захотелось их отведать; во-вторых, определив кулинарные пристрастия и материальные возможности гостей, он обязан ненавязчиво предложить им те или иные блюда, закуски и десерты и, в-третьих, ему нужно быстро и красиво выполнить заказ.

Бармен — это сотрудник ресторана, который работает за барной стойкой. От него зависит очень многое, и это накладывает некоторые обязательства. В его распоряжении производство, состоящее из холодильников с различной температурой охлаждения, моечных машин, электрических миксеров, шейкеров, блендеров и пр., а также и несколько видов барного стекла: всевозможного размера и назначения бокалы, фужеры, стаканы, рюмки и т. п. Сфера деятельности бармена в каждом конкретном случае регулируется правилами бара или ресторана и степенью доверия к нему директора.

Хороший бармен — в некоторой степени психолог или даже психоаналитик. Он должен уметь слушать и слышать, общаться, чувствовать человека. От бармена часто ждут не только напитков, но и понимания, сочувствия, иногда даже совета. Или просто хорошего настроения.

Сомелье — слово французское, адекватного перевода на русский нет, потому что ни в одном другом языке мира такого понятия просто не существует. Сомелье — это человек, ответственный за напитки в ресторане, дающий советы по выбору вин и напитков, сервирующий их или следящий за их подачей клиенту вплоть до момента, когда тот покидает зал. Также сомелье составляет карту сигар, но только их (сигареты, папиросы и другие табачные изделия не входят в его профессиональные интересы). Как и официант, он принимает непосредственное участие в обслуживании посетителей ресторана. Самое интересное и самое важное в работе сомелье начинается обычно во второй половине дня, когда зал заполняют гости. Клиента у порога встречает и провожает до места метрдотель или хостес. А потом весь вечер гость находится под постоянным вниманием сомелье.

Хостес создает атмосферу в ресторане. Как правило, это женская профессия. Она встречает гостей у порога, провожает в гардероб и далее в зал, где перепоручает их метрдотелю. Хостес должна обладать приятной внешностью и знать иностранные языки. За несколько минут общения она должна расположить к себе гостей, будь это мужчины или женщины, пара или компания, снять напряжение, передать им атмосферу тепла и уюта, создать настроение.

Иногда хостес подбирает столик клиентам и помогает официанту принять заказ. В работе хостес ценятся безукоризненные манеры, знание языков и психологии, но что самое важное — настоящее гостеприимство; поэтому не каждая девушка может быть хорошей хостес и претендовать на место в ресторане высокого класса.

Метрдотель — это управляющий залом, или администратор ресторана. Он руководит официантами, хостес, сомелье, швейцарами, и о его квалификации можно судить по тому, как он это делает: хорошего метрдотеля подчиненные понимают без слов. Каждому из гостей метрдотель подбирает столик,

общается с ним. Для того чтобы солидный клиент захотел прийти в ресторан еще раз, нужно не просто хорошо обслужить его, с ним нужно подружиться — в этом «высший пилотаж» профессии метрдотеля.

Шеф-повар — лицо, контролирующее производственные процессы на кухне ресторана. Он генерирует новые идеи, рецепты, меню, должен правильно организовать производственный процесс. Совмещение творца и менеджера — одна из характеристик высокого профессионализма шеф-повара. Также он должен иметь хорошее представление о продуктовом рынке.

Су-шеф — это заместитель, или главный помощник шеф-повара, управляющий производством, занимающийся организацией обучения сотрудников. Кроме того, в его обязанности входит работа с отчетностью кухни, с технологическими и калькуляционными картами, с нормативно-техническими документами (сборник рецептур, санитарные правила).

Профессия *кондитера* сегодня весьма востребована как в России, так и за рубежом. Сейчас кондитер должен объединять навыки художника, модельера-дизайнера, строителя и скульптора. Кроме того, кондитер творит еще и вкус: он создает продукт, в котором внешняя красота гармонирует со вкусовыми качествами. Кондитер должен обладать фантазией, уметь находить интересные сочетания вкусов и, конечно же, обладать креативным потенциалом. Ежегодно кондитеры высокой квалификации принимают участие в многочисленных выставках, конкурсах и олимпиадах (как международных, так и общероссийских), постоянно повышая свое мастерство и постигая опыт кондитерских школ разных стран.

*Характеристика профессиональных компетенций —
управляющий, шеф-повар, су-шеф, метрдотель,
бармен, официант, хостес*

Ресторанный бизнес растёт очень стремительно, так же быстро растут и требования, предъявляемые к персоналу. Ведь грамотно подобранный персонал — гарантия успеха предприятия в целом. Самые часто открываемые вакансии в ресторанном бизнесе на сегодняшний день — официанты, повара, технический обслуживающий персонал. Распределение вакансий в ресторанной отрасли следующее: на первом месте — повара, на втором официанты, на третьем — бармены.

Управляющий рестораном

Работа управляющего и в провинции, и в высококонкурентной обстановке мегаполиса сходна работе антикризисного менеджера. Управляющий рестораном должен прекрасно знать кухню и контролировать ее связь с залом, разбираться в финансах, организации производства, эффективно управлять персоналом, быть хорошим психологом, уметь грамотно подобрать программу развития предприятия, находить общий язык с разными людьми, а при необходимости починить протекающий кран на кухне. В идеале он должен пройти карьерный путь до своей должности от официанта. Только в таком случае можно сказать, что ресторан и ресторанный бизнес он знает до мелочей. Кроме профессиональных навыков управляющий должен обладать определенными личностными качествами. И помимо коммуникабельности, харизматичности, ярко выраженных лидерских качеств, стрессоустойчивости, ответственности и т. д. управляющий рестораном должен быть настоящим энтузиастом своего дела.

Для хорошего управляющего его работа должна быть главным увлечением — он должен жить своим делом, работой занята почти вся его жизнь. Управляющему могут начать зво-

нить в восемь утра и закончить поздней ночью. Все дела необходимо держать под контролем. И только в этом случае его заведение будет успешными.

Шеф-повар

Как уже было сказано, шеф-повар — главное лицо в любом ресторане. Уровень ответственности и творчества, которые требуются от него, определяет компетенции, присущие этой профессии. В шеф-повара предпочитают брать мужчин. Связано это, во-первых, с 12-часовым рабочим днем, что физически тяжело, а во-вторых, мужчина считается лучшим кулинаром. Хороший шеф-повар должен обладать следующими профессиональными качествами:

1) умение руководить людьми, быть лидером: его должны слушаться и уважать;

2) гибкость в отношении с подчиненными, что требуется для минимизации конфликтов и снижения текучести кадров;

3) мобильность, работоспособность и хороший темп в работе, так как скорость определяет прибыльность и эффективность ресторана;

4) креативность, т.е. способность разрабатывать оригинальные блюда, обновлять меню;

5) способность и желание узнавать новое, так как конкуренция на ресторанном рынке диктует постоянное развитие.

В настоящее время, когда рестораны привлекают клиентов своей уникальностью, шеф-повар должен иметь и представительный вид, поварской колорит, а также артистизм, так как нередко шеф-повар сам представляет почетному гостю свое блюдо.

К вышеуказанным требованиям обязательны также высшее профессиональное образование, стаж работы в области ресторанного бизнеса более 3 лет, умение составлять меню и разрабатывать концепцию кухни ресторана, знание калькуляции блюд, опыт открытия заведения и постановки кухни. Многие рестораторы в требованиях к шеф-поварам нередко добавляют обязательную стажировку за рубежом и работу в команде с иностранными шеф-поварами.

Су-шеф

Должность су-шефа относится к руководящим. Как правило, ее занимают специалисты, имеющие высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет. Нередко бывает трудно найти су-шефа, так как в обязанности этого специалиста входит полное руководство процессом приготовления пищи. В принципе, это заведующий производством, непосредственный заместитель шеф-повара. Возрастные рамки этой профессии, как правило, от 25 до 45 лет. В компетенцию су-шефа входит: знание нормативной базы, касающейся вопросов работы предприятий общественного питания, организация и технология производства, ассортимент и контроль качества блюд и кулинарных изделий, порядок составления меню, правила учета и нормы выдачи продуктов, правила внутреннего трудового распорядка и организации оплаты и стимулирования труда.

Повар

Отношение к профессии повара у всех разное: одни думают, что приготовление пищи — тяжелый и однообразный труд, другие, наоборот, уверены, что это творческая и интересная работа. Хороший повар отличается от плохого тем, что он тонко чувствует сочетание вкусов и подбирает для приготовления блюда нужные ингредиенты и их пропорции. Это своего рода дар, который есть не у всех. Кулинария — это искусство, в которое вкладывают свои души одаренные люди.

Рабочих мест, где повар сможет применить свои знания и умения, очень много, а одно из основных делений рабочих мест для поваров — горячий и холодный цеха. Традиционно в холодном трудятся женщины — они нарезают и украшают салаты и другие холодные закуски. В горячем цехе, где готовят первые и вторые блюда, работают преимущественно мужчины. Однако во многих заведениях подобной градации нет.

В работе повара ресторана есть своя специфика. Здесь надо не только знать, как готовят основные блюда, но и разбираться в приготовлении соусов, в искусстве подачи и украшения блюд. Повар ресторана должен не только иметь знания о сочетаемости продуктов и владеть навыками приготовления блюд, но и понимать, какие блюда сейчас «в моде», быть в курсе кулинарных тенденций, следить за новинками техники. В последнее время работодатели часто требуют от соискателей места повара умения работать с грилем, конвектоматом и другой новой техникой.

Кондитер

Для этой профессии обязательно профильное образование, причем предпочтительно колледж. Возраст в данном случае значения не имеет: предприятия и рестораны охотно принимают на работу как зрелых специалистов, так и совсем молодых, но к ним также предъявляются высокие требования. Обязателен большой стаж работы (достаточно и года), но обязательно хорошее знание азов выбранной специальности. Кроме того, оценивается отношение человека к работе. Предпочтение отдается кандидату, влюбленному в свою профессию, даже если в его знаниях будут небольшие пробелы.

Кондитер занимается приготовлением различных видов теста, начинок, кремов по заданной и собственной рецептуре; выпекает и украшает продукцию. Большая часть работы кондитера выполняется вручную с помощью специальных инструментов, что превращает профессию кондитера в искусство. Украшение тортов – лишь небольшая составляющая работы кондитера, которому должна быть известна технология приготовления всех классических тортов, круассанов, кексов и много другого.

Помимо этого кондитер обязан знать сроки и условия хранения ингредиентов и готовых продуктов, ассортимент выпускаемых изделий ресторана или кафе; санитарно-гигиенические нормы кондитерского производства; виды сырья и его свойства; рецептуру и режим приготовления кондитерских изделий;

устройство и правила использования специального оборудования. Кроме того, кондитер должен уметь производить обработку исходного сырья в соответствии с его свойствами, приготавливать и оформлять различные виды кондитерских изделий.

Сомелье

Одна из главных обязанностей сомелье — формирование винной карты (перечень имеющихся напитков). Содержание винной карты ни в коем случае не должно расходиться с содержанием винного погреба, запасы которого необходимо регулярно пополнять, причем в высококласных заведениях напитки представлены небольшими партиями. Чаще всего объем покупки составляет 10, 20, а нередко 1—2 бутылки.

Сомелье должен знать многое: о винах, их изготовлении, сервировке, сочетании напитков с различными блюдами, сырами и т. д., какой год был для виноделия плохим, какой хорошим, какой очень хорошим, а какой исключительным, а также содержание и месторасположение частных винных коллекций. Сомелье отвечает за хранение вин в винном погребе, поддерживает для каждого из напитков необходимую температуру и определенный режим влажности, и порой в ресторане с большой винной картой он один знает, где находится та или иная бутылка. Поэтому необходимо постоянное его присутствие в заведении.

Профессиональные требования к сомелье очень разнообразны. Он должен быть хорошим психологом, способным быстро уловить настроение клиентов. Сомелье не имеет права быть навязчивым и словоохотливым — от него требуется предельный такт и предельная корректность. При этом хороший специалист с удовольствием ответит на любой вопрос «на засыпку».

Официант

Основной профессиональной компетенцией официанта является обслуживание гостей и сервировка стола. К примеру,

застелить скатертью стол можно примерно десятью способами, а приемов скручивания тканевых салфеток еще больше. Предусмотренный в ресторанном бизнесе минимум столовых предметов для одной персоны равен 12, максимум — 50 наименований. Сюда входят хрусталь для всевозможных напитков, разнообразные тарелки, ложки, вилки, ножи, специальные приборы для улиток, крабов, лобстеров, устриц и других экзотических деликатесов. Это изобилие сервировочного инвентаря официант должен расположить на столе в строго определенном порядке, с учетом класса ресторана и типа мероприятия (индивидуальное, банкет, фуршет, коктейль, кейтеринг). И все же основная его обязанность — обслуживание посетителей. Чаще всего в эту профессию идут, чтобы заработать. Наличие опыта не очень важно: технику можно наработать и за месяц. Гораздо важнее психологическое соответствие данной должности: человек не должен стесняться своей работы, и чтобы успешно работать, необходимо научиться относиться к гостю как к другу. Эта работа требует хорошей физической формы, так как официант за смену проходит от 10 до 30 км, а поднос может весить до 15 кг. Приятная внешность и хорошие манеры приветствуются. В некоторых случаях требуется знание разговорного английского языка.

Метрдотель

В метрдотели (менеджеры зала) стараются брать человека с опытом; явной дискриминации по полу и наличию специального образования здесь не существует. Метрдотель должен обладать совершенно определенными профессиональными компетенциями, обуславливающими возможность занимать данную должность.

Основные требования — это отличное здоровье, высокая степень физической силы, представительный, безупречный внешний вид, вызывающий симпатию у посетителей (причем последнее качество особенно важно). Кроме этого, ему надо быть выдержанным, внимательным, обаятельным, хорошо разбираться в людях с первого взгляда, быть не только про-

фессионально грамотным, но и культурным в общеобразовательном смысле, иметь большой опыт работы в ресторанах на разных должностях, пользоваться непререкаемым авторитетом среди подчиненных и уметь быстро принимать решения в нестандартных ситуациях. Метрдотель должен знать и чувствовать ритм притока посетителей — как сезонный, так и дневной, чтобы поддерживать работу в спокойном, ненапряженном ритме не за счет закрытия дверей заведения, а за счет умелого регулирования работы своей «команды».

Хостес

Это одна из самых молодых ресторанных профессий, и поэтому должность хостес есть только в наиболее престижных заведениях. В компетенцию хостес входит встреча гостей, их приветствие, сопровождение до зала, приглашение к столу и подача меню, а также проводы уходящих посетителей. Кроме того, данный специалист отвечает на телефонные звонки, ведет журнал бронирования мест и предотвращает возможные конфликты. Например, если посетители слишком шумно себя ведут, вызывая недовольство других гостей ресторана, хостес корректно и вовремя должен разрядить обстановку; при наихудшем раскладе вмешается охрана.

Бармен

Помимо безупречного владения профессиональной составляющей своей работы, бармену нужно обладать определенными психологическими и физическими качествами. Совершенно необходимыми являются коммуникабельность, доброжелательность и самообладание.

Не менее важны внимательность и хорошая память. Держать в голове рецепты классических и фирменных коктейлей и их варианты нелегко. А нужно еще помнить, кто, что и когда заказал, сказал, спросил.

Эта работа требует и физической выносливости: нужно выдерживать 10 часов, а иногда и больше на ногах в постоянном шуме, при звучащей музыке, в сигаретном дыму, в окру-

жении посетителей. Поэтому традиционно считается, что бармен мужская профессия.

Одно из основополагающих правил гласит, что бармен не имеет права употреблять спиртное на рабочем месте, хотя он должен знать вкус всех напитков и коктейлей, чтобы помочь посетителям сделать правильный выбор. Персональные требования отвечают специфике профессии: отсутствие дефектов внешности и речи, нарушений координации движений, зрения, слуха и наличие желания работать барменом.



*Проектирование
образовательно-профессиональных маршрутов
в индустрии питания*

При подборе кадров рестораторы используют различные методы. Кандидатов ищут, используя личные связи («по знакомству»), по объявлениям, с помощью кадровых агентств, самостоятельно размещая объявления в СМИ, а иногда переманивают у конкурентов. Проблемы подбора персонала высшего и среднего звена рестораторы чаще всего предпочитают решать самостоятельно: находить в кругу своих знакомых либо через те же кадровые агентства. Линейных работников преимущественно набирают по объявлениям или же воспользовавшись государственной службой центра занятости населения.

Карьерная лестница *повара*: повар — бригадир поваров — су-шеф — шеф-повар. А вообще, чтобы стать настоящим креативным поваром, необходимо постоянно следить за новыми тенденциями и быть фанатом еды. Как сказал один именитый шеф-повар, «надо быть любопытным человеком, все время засовывать свой нос в специальную литературу и чужие блюда».

Профессия повара не диктует обязанность иметь высшее образование, достаточно среднего профессионального образования, полученного в колледже или на краткосрочных курсах, где знакомят со всеми этапами приготовления пищи, учат правильно подбирать продукты и полуфабрикаты для разных блюд, проводить их первичную обработку, доводить до готовности. Как правило, после колледжа можно получить 4-й или 5-й разряд. А затем практическая деятельность, стажировки и обучение позволяют довольно быстро сделать карьеру.

Специальность *метрдотеля* приобретают на профессиональных курсах. Существует и другая возможность: надо проработать один-два года хостес, официантом или барменом и проявить хорошие организаторские способности. Трудятся в этой должности как женщины, так и мужчины. Но последних все же большинство. Работодатели предпочитают принимать специалистов в возрасте от 22 до 50 лет. Во многих случаях требуется еще и хорошее знание разговорного английского языка. Базовое образование для данной должности значения не имеет. Однако нередко по этой специальности работают студенты.

Начинающие *хостес* изучают профессию сначала на специальном тренинге, а потом непосредственно на рабочем месте под руководством метрдотеля ресторана.

Специальность *бармена* получают на профессиональных курсах, а тот, кто не имеет возможности учиться, начинает карьеру с должности «бас-боя» (помощника бармена). Проработав «на подхвате» около года, он может рассчитывать и на повышение. В большинстве случаев данную профессию выбирают мужчины. Однако есть и женщины-бармены. Даже с дипломом бармена карьера начнется с должности помощника бармена — «кофе-боя». «Кофе-бой» носит посуду, вытирает стойку, обслуживает самые простые заказы: чай, кофе, сок, спиртные напитки в чистом виде.


Затем в ресторанах новичков отправляют в сервис-бар, где они готовят напитки для посетителей ресторана. Такая конвейерная работа является отличным тренингом, здесь бармен «набивает руку», доводя многие операции до автоматизма. И

лишь после такой «обкатки» бармена допускают к непосредственному общению с клиентами в главном баре. В некоторых заведениях, особенно в летний период, эта цепочка может подвергаться значительным корректировкам и сокращениям.

Считается, что достойного профессионального уровня бармен достигает примерно через год работы, и тогда же можно пойти на курсы повышения квалификации. Здесь учат «флейрингу» (или «фрестайлу») — мастерству жонглирования рюмками, бутылками и другими предметами в процессе приготовления коктейлей. Хороший бармен, как и любой высококвалифицированный специалист, может сделать неплохую карьеру: старший бармен, менеджер бара, ресторана, директор и даже совладелец или хозяин заведения. Все зависит от личных склонностей и целеустремленности.

Для получения специальности *сомелье* надо окончить профессиональные курсы. При приеме на работу учитываются внешние данные претендента, хорошие манеры и, главное, наличие документа о профессиональной подготовке. Руководители многих ресторанов предпочитают сомелье-мужчин. Но есть и такие рестораторы, которые отдают предпочтение на этой должности женщинам. По-разному относятся работодатели и к возрасту потенциального работника, так как все зависит от стиля и концепции обслуживания в заведении. В любом случае сомелье — должность престижная и хорошо оплачиваемая. Знание французского языка значительно повышает шансы специалиста на трудоустройство в самых элитных заведениях.


Профессиональных сомелье в России стали готовить совсем недавно, и поэтому дипломированных специалистов по вину пока немного. Самое традиционное место работы сомелье — ресторан, и количество заведений, желающих включить в свое штатное расписание таких специалистов, постоянно растет, так как наличие в ресторане сомелье — знак высокого уровня обслуживания. Пользуются спросом сомелье и в винных бутиках. Здесь они выполняют еще и роль продавца-консультанта. Требования к соискателям на место в бутике практически те же, что и в ресторане. Кроме этого, многие фирмы, занимаю-



щиеся закупкой и продажей оптовых партий вина, крепких напитков и сигар, тоже приглашают на работу профессиональных сомелье, которые выполняют функции менеджера по продажам. Работают сомелье только с очень престижными и дорогими торговыми марками: одна бутылка напитка может стоить десятки, сотни и даже тысячи долларов. Немало сомелье работают консультантами на заводах — производителях вин и крепких напитков, а также в ресторанах и торговых компаниях, не имеющих соответствующей должности в штатном расписании.

Для получения профессии *официанта* следует окончить профессиональные курсы, так как без диплома можно рассчитывать лишь на должность помощника официанта. Однако проработавшие помощником год и более могут стать официантами. Обычно в течение первых 3 месяцев человек узнает полный алгоритм работы. Большинство ресторанов принимают и мужчин, и женщин в возрасте от 18 до 35 лет.

Управляющих, которые имеют специальное образование, немного, и связано это в первую очередь с ограниченным количеством учебных заведений, которые занимаются их профессиональной подготовкой. Большинство управляющих приходят в ресторанный бизнес из других сфер деятельности и, как правило, действительно проходят путь от официанта или повара до управляющего. Однако существуют и специальные учебные заведения, всевозможные курсы, где преподают основы и тонкости разных сторон ресторанного бизнеса. Это экономика, юриспруденция, делопроизводство, законы лицензирования, финансовый менеджмент, трудовое право, бухгалтерия и налоговое право. Кроме того, человек должен иметь знания о ресторанном оборудовании, о дизайне интерьера ресторана. Также программы обучения бывают рассчитаны на тех, кто собирается открыть ресторан, — многие собственники сами занимаются управлением.



Практические задания

Формирование профессиональных навыков специалистов индустрии питания — профессиональная проба «Работник ресторанного сервиса»

(составлена на основе [15])

Пояснительная записка. В ресторанном сервисе достаточно как трудностей, так и возможностей для развития, и одним из факторов развития и повышения уровня конкурентоспособности является персонал. Грамотно и эффективно подобранный персонал — это один из ключевых факторов успеха. Хорошо сбалансированный персонал ориентирован на процесс оказания услуг и ориентирован на конечных продукт.

Цель профессиональной пробы — формирование навыков допрофессиональной деятельности в области ресторанного сервиса, оказание помощи в профессиональном самоопределении.

Задачи комплексной пробы:

— ознакомить воспитанников с основными профессиями и сферой профессиональной компетенции работников ресторанной отрасли;

— создать условия для качественного выполнения пробы;

— смоделировать основные элементы профессиональной деятельности в ресторанном сервисе.

Продолжительность комплексной пробы — 20 часов. Она используется при ознакомлении воспитанников с деятельностью ресторанного предприятия и формировании у них навыков грамотного общения в сфере оказания услуг.

Комплексная проба включает в себя два этапа: *подготовительный*, в котором предусмотрено получение воспитанниками обобщенной информации о профессиональной деятельности специалистов ресторанной отрасли, основных профессий и

навыков, которыми они должны обладать, и *практический*, который является основой пробы.

Комплексная проба направлена на:

- выявление склонностей и способностей воспитанников к эффективной и грамотной коммуникации с коллегами;
- выявление склонностей и способностей находить общий язык с собеседниками, у которых разные взгляды и настроения, уровни образованности и коммуникабельности;
- формирование навыков поведения в нестандартных и неопределенных ситуациях;
- выявление склонностей и способностей воспринимать новое и обучаться.

Ресторанный сервис нацелен в первую очередь на завоевание доверия и расположения клиента. Умение угадывать и предвосхищать пожелания клиентов — показатель высокого профессионализма и компетентности. В этой работе, как и во всей сфере сервиса, необходимы коммуникативность и коммуникабельность, доброжелательность, умение работать с людьми, и выполнение комплексной пробы также направлено на диагностику указанных качеств.

Подготовительный этап. Цель данного этапа состоит в подготовке воспитанников к выполнению пробы и заключается в получении обобщенной информации о профессиональной деятельности в ресторанном сервисе. Продолжительность подготовительного этапа — 4 часа.

В ходе этого этапа воспитанники детских учреждений получают информацию, освещающую основные специальности ресторанной сферы, а также профессиональные компетенции, требования, предъявляемые к различным профессиям, специфике деятельности метрдотеля, хостес, официанта, бармена, шеф-повара, су-шефа, сомелье, управляющего рестораном, повара и кондитера. Основой подготовительного этапа является теоретическая подготовка к выполнению профессиональной пробы, которая проводится в сочетании с практической подготовкой, заключающейся в повторении отдельных приемов, составляющих часть практического этапа пробы.

Практический этап включает в себя моделирование ситуаций, тренинговые занятия, направленные на формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций и поведения в нестандартных ситуациях, необходимых сотрудникам ресторанного сервиса. Результативность выполнения задания каждой части оценивается преподавателем-консультантом отдельно. После выполнения заданий частей пробы преподаватель-консультант подводит итог и дает общую оценку работы воспитанников.

Тематический план

Тема	Количество учебных часов
<i>Подготовительный этап</i>	8
1. Основные тенденции развития ресторанной отрасли. Профессиональные направления индустрии питания, новые концепции индустрии питания. Введение в профессии, общие профессионально важные качества	2
2. Управляющий ресторана, шеф-повар, су-шеф: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	2
3. Сомелье, официант, бармен: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	2
4. Хостес, метрдотель: характеристика профессии, профессиональные компетенции, образовательно-профессиональные маршруты	2
<i>Практический этап</i>	12
1. Упражнение-тренинг на формирование будущих компетенций в области профессий ресторанного сферы:	4
1) упражнение «Заборы и овраги»;	1
2) упражнение «Баранья голова»;	1
3) упражнение «Дар убеждения»	2

Тема	Количество учебных часов
2. Упражнение-тренинг навыков работы в условиях неопределенности:	2
1) упражнение «Ассоциации»;	1
2) самостоятельное решение практических ситуаций	1
3. Составление отчета о работе:	6
1) отчет о проделанной работе и его содержание: цель, задачи, результаты изучения;	2
2) представление самостоятельных решений практических ситуаций;	3
3) коллективное обсуждение результатов выполнения пробы	1
<i>Итого</i>	20

Оборудование и расходные материалы: альбомные листы, простые и цветные карандаши, фломастеры, тетради.

Общее представление о работе в ресторанной сфере.

Специфика ресторанной отрасли заключается в обязательной коммуникации с людьми: коллегами по работе, вышестоящими руководителями и, что самое главное, с клиентами ресторана, поэтому сотрудник должен обладать различными навыками, в том числе быть хорошим психологом, чтобы в при необходимости разрешить или сгладить конфликтную ситуацию, найти верный подход к гостям и оказать услуги таким образом, чтобы они стали постоянными клиентам.

Особенности выполнения профессиональной пробы. Для выполнения упражнений-тренингов используются заранее подготовленные раздаточные материалы. Для самостоятельной работы используются реальные практические ситуации из практики ресторанного бизнеса.

Профессиональная проба «Работник сферы сервиса (ресторан)»

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>1. Задание для трех уровней сложности</i>		
Ознакомиться с практическими ситуациями ресторанного сервиса, предложить их решение через различные стили отношений в коллективе (авторитарный, демократический или попустительский)	Ознакомиться с предложенными ситуациями, найти оптимальный стиль решения в соответствии со своим характером	Ознакомиться с предложенными ситуациями, найти оптимальное решение, обосновать принятое решение и определить его эффективность для деятельности предприятия
Условие		
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если предложено решение практических ситуаций с анализом различных стилей отношений в коллективе	Достигнут, если в предложенных ситуациях найден оптимальный стиль решения в соответствии с характером выполняющего задание	Достигнут, если предложен оптимальный стиль решения ситуаций, обосновано принятое решение, определена его эффективность для деятельности предприятия
<i>2. Составление отчета</i>		
Сформулировать цели и задачи упражнений-тренингов	Описать содержание этапов исследования, проанализировать их	Сформулировать выводы по тренингам и разработать собственные предложения
<i>I уровень сложности</i>		
Задание выполняется с участием преподавателя-консультанта		

Компоненты пробы		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>II уровень сложности</i>		
Задание выполняется под наблюдением преподавателя-консультанта		
<i>III уровень сложности</i>		
Задание выполняется самостоятельно (ориентир — образцы аналогичных заданий)		
<i>Результат</i>		
Достигнут, если сформулированы цели и задачи упражнений-тренингов	Достигнут, если содержание этапов исследования описано в полном объеме и грамотно проанализировано	Достигнут, если вводы по предложенным ситуациям сформулированы в полном объеме и отражают их содержание, а также разработаны собственные предложения

Отчет о проделанной работе и его содержание включают в себя цель, задачи, результаты тренинга, выводы и собственные предложения.

Оценка выполнения пробы или ее частей

Компоненты		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>I уровень сложности (максимальная оценка — 9 баллов)</i>		
3 балла — задание выполнено в полном объеме.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты незначительны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		
<i>II уровень сложности (максимальная оценка — 12 баллов)</i>		
4 балла — задание выполнено в полном объеме.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты незначительны.		
2 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		

Компоненты		
Технологический	Ситуативный	Функциональный
<i>III уровень сложности (максимальная оценка — 15 баллов)</i>		
5 баллов — задание выполнено в полном объеме.		
4 балла — задание выполнено в основном. Ошибки и недочеты не- существенны.		
3 балла — задание выполнено в основном. Ошибки существенны.		
2 балла — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки и недочеты несут существенны.		
1 балл — выполнены второстепенные элементы задания. Ошибки существенны.		
0 баллов — задание не выполнено		

Примечание. Предполагается, что условия пробы выполняются в полном объеме.

Протокол выполнения пробы

Протокол выполнения пробы

Учащийся (Ф. И. О.) _____ класс ___ школа _____
 Преподаватель-консультант (Ф. И. О.) _____

<i>1. Анализ и разработка практических ситуаций</i>					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
<i>2. Составление отчета</i>					
Технологический компонент		Ситуативный компонент		Функциональный компонент	
Уровень	Оценка	Уровень	Оценка	Уровень	Оценка
Итоговая оценка					
Рекомендации					
Консультант					

Оценка результатов

от 36 до 48 баллов — хороший результат, свидетельствующий о возможности воспитанника осуществлять деятельность в данной профессиональной области;

от 48 до 60 баллов — отличный результат, демонстрирующий явную склонность учащегося к деятельности в данной профессиональной области.

Упражнение «Заборы и овраги»

(составлено по [5])

Цель: повышение индивидуального уровня осознания возможных препятствий на пути к профессиональным целям и представления о путях преодоления этих препятствий.

Инструкция к упражнению. Нужен доброволец, который готов прямо сейчас сформулировать вариант своей профессиональной цели. Например: поступление в конкретное учебное заведение; окончание конкретного учебного заведения и получение специальности; устройство на конкретное место работы; конкретное профессиональное достижение, включая построение карьеры и получение наград, премий и пр.

Доброволец садится напротив остальной части группы.

Задание для всех. Каждый должен будет определить (или придумать) для добровольца трудности на пути к профессиональной цели (трудности могут быть как внешними, исходящими от других людей или связанными с какими-то обстоятельствами, так и внутренними, заключенными в самом человеке). Выделяя такие трудности, каждый обязательно должен подумать и о том, как преодолеть их.

После этого по очереди каждый называет по одной трудности-препятствию, а главный герой должен будет сказать, как (каким способом) можно было бы эту трудность преодолеть. Участник, назвавший данную трудность, также должен будет сказать, как можно было бы ее преодолеть.

Ведущий записывает все называемые трудности.

Процедура и замечания для ведущего. Можно отобрать не одного добровольца, а двух или даже трех и объединить их в небольшую команду. В ходе данного упражнения могут возникать интересные дискуссии, у участников часто появляется желание поделиться своим жизненным опытом и т.д. Если отдельные участники затрудняются обнаружить препятствие на пути к профессиональной цели у «героя», то следует просто предложить им подумать еще и двигаться дальше по кругу. Можно устроить несколько повторных раундов, если по ходу упражнения будут появляться еще желающие «испытать себя». При этом обязательным условием ставьте смену профессиональной цели, которая будет анализироваться группой.

Обсуждение результатов. После выяснения (и записи) списка возможных трудностей на пути к конкретной профессиональной цели можно предложить группе выявить самое большое и опасное препятствие из списка. Можно попросить группу назвать самого активного участника игры («борца с опасностями»).

«Баранья голова» (составлено по [3])

Цель. В некоторых предприятиях ресторанного сервиса по стандартам обслуживания запрещено что-либо записывать, а необходимо только запоминать заказ клиента. Данное упражнение тренирует память и показывает возможные препятствия на пути к профессиональным целям, а также варианты преодоления этих препятствий.

Инструкция. Участники по очереди представляются друг другу. Первый участник называет свое имя (другой вариант — вымышленное имя), второй — имя предыдущего и свое, третий — имена двух предыдущих и свое и т.д. Последний, таким образом, должен назвать имена всех членов группы, сидящих

перед ним. Записывать имена нельзя — только запоминать. Эта процедура называется «Баранья голова». Если участник, называя своих партнеров, забыл чье-то имя, то произносит: «Баранья голова», — конечно, имея в виду себя, а не того, кого забыли. Дополнительное условие: называя имя человека, обязательно посмотреть ему в глаза.

«Дар убеждения» (составлено по [3])

Цель. Овладение инструментарием убеждения и коммуникации, необходимого для профессиональной деятельности в сфере сервиса.

Инструкция к упражнению. Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка, каждый начинает доказывать «публике», что она именно у него. Задача публики — решить путем консенсуса, в чьем же коробке лежит бумажка. В случае, если «публика» ошиблась, ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать).

Во время обсуждения важно проанализировать случаи, когда «публика» ошибалась, — какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь?

Упражнение «Ассоциации» (составлено по [6])

Цель. Формирование навыков принятия решения и поведения в ситуации неопределенности.

Инструкция к упражнению. Участники пишут на листе бумаги имя человека, ныне живущего или уже умершего, при этом, безусловно, известного всем присутствующим, и при-

крепляют свой листок с именем на спину кому-либо из членов группы, не сообщая ему при этом, что написано. В результате у каждого на спине оказывается листок с именем известного всем человека. Задача участников — узнать, чье имя написано у него; для этого можно обращаться к любому участнику группы с вопросами, предполагающими только ответы «да» и «нет». По ходу игры участник может высказывать гипотезы, что за имя написано у него на спине.

При обсуждении упражнения выявляются тактики участников: одни ищут информацию бессистемно, другие применяют логически выверенный алгоритм, третьи осуществляют поиск по иным критериям.

Практические ситуации для решения

1. Трое мужчин только что вошли в ресторан. Сразу же выбрали столик, повесили пиджаки на спинки стульев, разложили мобильные телефоны. Их официант только что отошел от соседнего стола (подавал гостям основное блюдо) и идет мимо этих троих гостей.

Гость: Молодой человек, у нас час времени. Можно побыстрее?

Официант: Сейчас, людей обслужу и подойду к вам.

Произошел скандал, и официанта уволили в этот же день.

Объясните, почему и как можно было разрешить эту ситуацию?

2. Вопрос для размышления. Как вы полагаете, может ли распространение ресторанов быстрого обслуживания привести к исчезновению такого явления, как национальная кухня? Как вы думаете, с чем это связано?

3. В одном из ресторанов официант работал первый день, и директор ресторана, француз Паскаль доверил ему поднести

приветственный коктейль консулу Франции с супругой. Подойдя к столу, официант галантно поднес бокал супруге посла, а поднос со вторым бокалом держал за ее головой. Женщина, отодвинулась назад, с целью помочь официанту, но задела затылком поднос и коктейль потек по ее волосам и одежде. Проанализируйте дальнейшее развитие событий.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Все любят отдыхать: во время отдыха человек живет для себя и получает удовольствие, если работники сферы гостеприимства профессионально оказывают услуги. Туроператор разрабатывает интересные маршруты, обеспечивает хорошую организацию туров и предоставление необходимых услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам. Сотрудники отеля обеспечивают туристу безопасное и комфортное проживание, а работники индустрии питания качественные и разнообразные блюда.

Роль и значение досуга в жизни человека велики и, несомненно, будут возрастать с повышением уровня жизни людей и общества в целом. Соответственно возрастет и роль специалистов сферы гостеприимства, профессиональное мастерство которых обеспечивает успешное функционирование и развитие всех предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ

1. *Тюшев Ю.* Выбор профессии: тренинг для подростков. СПб.: Питер, 2009.
2. *Грецов А.* Тренинг креативности для старшеклассников и студентов. СПб.: Питер, 2008.
3. *Психологический тренинг в группе: игры и упражнения: учебное пособие / авт.-сост. Т. Л. Бука, М. Л. Митрофанова.* М.: Изд-во Института психотерапии, 2005.
4. *Рамендик Д. М.* Тренинг личностного роста: учебное пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.
5. *Грецов А., Бедарева Т.* Психологические игры для старшеклассников и студентов. СПб.: Питер, 2008.
6. *Моносова А. Ж.* Книга бизнес-тренера: технологии и искусство. СПб.: Речь, 2008.
7. *Саратовцев Ю. И., Тюкова С. Ю.* Организационные основы приема и обслуживания туристов: учебное пособие. СПб.: Изд-во СПбНИЭУ, 2002.
8. *Черевичко Т. В.* Теоретические основы гостеприимства: учебное пособие. М.: Флинта, 2008.
9. *Башкуева М. Д.* Отдых, который вас разоряет. М.: Вече, 2008.

10. *Волкова И. В., Миропольский Я. И., Мумрикова Г. М.* Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. М.: Флинта, 2005.

11. *Затуливетов А.* Ресторан: с чего начать и как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. СПб.: Питер, 2007.

12. *Корнеевец В. С., Семенова Л. В.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебное пособие. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008.

13. *Корнеевец В. С., Семенова Л. В.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: тематический словарь-справочник. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008.

14. *Корнеевец В. С., Семенова Л. В.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: практикум. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008.

15. *Профессиональные пробы и выбор профессии: книга для учителя / под ред. С. Н. Чистяковой.* [Электронный ресурс]. URL: http://prosv.ru/ebooks/Chistakova_Prof-probi/index.html]



ГЛОССАРИЙ

Бас-бой — младший служащий ресторана, бара (розлив воды, уборка столов, пепельниц и т. д.).

Беллмэн — служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

Бизнес-тур — тип путешествия деловых людей, требующий особого сервиса, например комнат для переговоров, услуг секретарей.

Гид — специалист по проведению экскурсий с туристами, имеющий на это лицензию.

Групповые туры — групповые путешествия, которые подразумевают готовый пакет туристских услуг, разработанный туроператором на основе групповых тарифов на авиаперелет (часто это чартер), обслуживание, трансферы и проживание. Такие направления массового туризма, как Турция, Египет, Тунис, Испания, Болгария, Таиланд, о. Бали, Хорватия, ОАЭ, Кипр, а также автобусные ж/д и авиа туры по Европе продаются по групповым ценам.

Гостиничная цепь — одна из цепочных, франшизных или других гостиничных систем, члены которой пользуются особыми привилегиями, особенно в национальной системе бронирования.

Групповой инклюзивный тур — тур, включающий авиа- и наземное обслуживание не менее 15 человек.

Имидж — благоприятное или неблагоприятное восприятие потребителем определенной фирмы, а также ее товаров или услуг. Рассматривается как цель работы по маркетингу.

Индивидуальные туры — путешествия, при организации которых авиаперелет, трансферы, проживание и обслуживание подбираются под конкретного человека (семью, небольшую группу) с учетом его индивидуальных пожеланий и пристрастий. Индивидуальные туры обычно дороже групповых.

Каталог туроператора — информационно-рекламный проспект туроператора, содержащий подробную характеристику его инклюзивных туров.

Курорт — место, где расположен отель, в который прибывают гости на время отпуска с рекреационными целями или для развлечений.

Международный туризм — путешествия за пределами своей страны.

Мертвый сезон — время года в данной стране, когда туристическая жизнь замирает или сводится к минимуму. Отличается низким уровнем цен, но может быть крайне неблагоприятным для путешествий.

Оптовый продавец туров — компания, которая составляет, сбывает и руководит турами. Продажа туров осуществляется через посредников: розничных турагентов, ассоциации, клубы или турорганизаторов, но никогда напрямую клиенту, как это делает иногда туроператор.

Пик сезона — время года в данной стране, когда торговля туруслугами и цены на них самые высокие.

Посетитель (визитер) — человек, приехавший в другую страну или в другой город с любой целью, кроме профессиональной деятельности. Это определение относится как к туристам, так и к экскурсантам.

Путевка — документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг.

Сопровождающий — служащий турфирмы, в обязанности которого входит сопровождение туристов по маршруту, организация их размещения, питания и перевозки.

Турагент — организация-проводник, занимающаяся реализацией сформированных туроператором туров. Большая часть прибыли турагента — от комиссионных, заработанных от реализации туров.

Турброкер — индивидуальный предприниматель или компания, не имеющая собственного транспорта, а арендующая его для предоставления сервиса, включенного в турпакет оптовым продавцом туров.

Турист — путешественник, проживающий в месте назначения не менее 24 часов, цель поездки которого — отдых, бизнес, определенная миссия, деловая встреча и т. д.

Тур — индивидуальное или групповое путешествие, предусматривающее комплекс услуг (перевозка, проживание в гостинице, экскурсии, трансфер, питание).

Туроператор — компания, специализирующаяся в планировании, составлении туров (туристических маршрутов) и продающая турпутевки посредством турагентов или непосредственно туристу.

Турпакет — туристический план (маршрут), охватывающий основные элементы отдыха: транспорт, размещение, экскурсии и другие услуги. Турпакет имеет фиксированную цену.

Экскурсант — временный визитер, проживающий в месте назначения менее 24 часов (включая круизных путешественников, но исключая транзитных пассажиров).



ПРИЛОЖЕНИЯ

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ОБЯЗАННОСТИ И УРОВЕНЬ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ
НЕКОТОРЫХ РАБОТНИКОВ РЕСТОРАНА**

Должность	Требования	Обязанности	Уровень оплаты, тыс. руб.
Шеф-повар	Высшее или среднее специальное профессиональное образование, опыт работы по специальности 3—5 лет, умение составлять технологические карты, обучать персонал, разрабатывать меню, знание различных или какой-либо конкретной кухни (в зависимости от специфики заведения), опыт открытия заведения с «нуля» (для регионов)	Руководство производственно-хозяйственной деятельностью ресторана, работа с поставщиками сырья и продуктов, разработка и обновление меню, составление технологических карт, руководство коллективом, обучение персонала, контроль за технологией приготовления блюд и нормами закладки продуктов	От 30 до 60
Су-шеф	Возраст от 25 лет, профильное среднее специальное образование, опыт работы на аналогичной позиции от 2 лет, опыт руководства коллективом от 10 человек, знание ПК	Управление производством, организация обучения сотрудников, работа с отчетностью кухни, с технологическими и калькуляционными картами, нормативно-техническими документами (сборник рецептов, санитарные правила)	От 20

Должность	Требования	Обязанности	Уровень оплаты, тыс. руб.
Повар	Начальное профессиональное образование, среднее специальное образование, чаще — опыт работы. Возрастные рамки — от 20 до 50 лет. Иногда требование узкой специализации или знания определённой кухни	Подготовка производственных помещений и сырья к работе, приготовление блюд (в соответствии с разрядом), порционирование, оформление и передача заказанных блюд на реализацию. Участие в разработке новых блюд и калькуляционных карт, в составлении заявки на продукты	От 10
Кондитер	Профильное образование, опыт работы по специальности от 2 лет, знание технологий приготовления тортов, пирожных и хлебобулочных изделий и десертов, умение оформлять кондитерские изделия, художественный вкус, творческое воображение, аккуратность	Приготовление широкого ассортимента хлебобулочных и кондитерских изделий, холодных и горячих десертов, выпечка изделий, отделка тортов и пирожных, обеспечение высокого качества изделий. Заготовка сырья по рецептуре (замешивание, сбивание), выпечка, приготовление кремов, начинок, украшение десертов и выпечки	От 10

**ПРИМЕРНЫЕ ЗАРАБОТНЫЕ ПЛАТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ
В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КЛАССА ОТЕЛЯ, тыс. руб.**

Позиция	3 звезды	4—5 звезд
Управляющий отелем	От 50	От 60
Заместитель управляющего	От 30	От 35
Финансовый директор	40—80	50—80
Директор ресторана	30—50	От 50
Руководитель службы приема и размещения гостей	20—40	30—70
Руководитель службы номерного фонда (house keeping)	20—35	30—50
Руководитель отдела продаж гостиничных услуг	20—50	30—60
Менеджер по продажам гостиничных услуг	10—20	25—40
Метрдотель	10—25	12—35

**ОБРАЗЦЫ АНКЕТ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРИЕМЕ НА РАБОТУ**

Повар

1. В каком ресторане Вы работаете в настоящий момент?
2. Где и у кого Вы учились? В каких ресторанах и как долго работали?
3. Вы стали шеф-поваром неожиданно для себя или с самого начала мечтали овладеть именно этой профессией?
4. Расскажите о своем первом кулинарном опыте.
5. Доводилось ли Вам участвовать в профессиональных конкурсах? С каким результатом?
6. Совершенствуете ли Вы свое мастерство? Каким образом?
7. Что Вы считаете главным достижением в своей карьере?
8. На приготовлении блюд какой кухни Вы специализируетесь? Почему?
9. Какое блюдо можно назвать Вашей «визитной карточкой»?
10. В чем состоит главная особенность Вашего кулинарного «стиля»?
11. Какое самое необычное блюдо Вам довелось приготовить?
12. Перечислите несколько Ваших любимых ресторанов
13. Какие тенденции сейчас наблюдаются в гастрономии?
14. Есть ли определенная мода на ту или иную кухню, блюда, и какая здесь прослеживается динамика?
15. За что Вы любите свою работу? В чем, на Ваш взгляд, заключается главная сложность этой специальности?
16. Какие рекомендации Вы могли бы дать начинающим профессионалам?

Бармен

1. Как, когда и почему Вы решили стать барменом?
2. Помните ли первый коктейль, который Вы приготовили?
3. Расскажите, пожалуйста, об основных вехах Вашего профессионального пути (где работали, когда и как долго, под чьим руководством и т. д.).
4. В каких профессиональных конкурсах Вы принимаете участие?
5. Поделитесь секретом коктейля-победителя.

6. Была ли у Вас практика судейства в конкурсах? Что для Вас сложнее — самому принимать участие в соревновании или оценивать выступление конкурсантов?

7. У каждого специалиста свой «конек». Ваше преимущество — владение искусством флейринга, составления оригинальных коктейлей или общения?

8. Что привлекает Вас в этой работе? С какими сложностями приходится сталкиваться?

9. Бармен — это искусство, профессия или призвание?

10. Какими профессиональными и личными качествами должен обладать хороший бармен?

11. Можно ли говорить о специфике работы бармена в ресторане, казино, клубе? Есть ли существенная разница?

12. Существует ли мода на коктейли? Какие напитки пользуются в настоящее время наибольшим спросом?

13. Бармен — исключительно мужская профессия?

14. Должность бармена напрямую связана с алкоголем. А какой напиток предпочитаете лично Вы?

15. Как Вы проводите свой досуг?

16. Какие рекомендации Вы могли бы дать тем, кто только собирается или только начинает осваивать профессию бармена?

17. Какое заведение Вы могли бы назвать идеальным с точки зрения организации бара?

18. В каких ресторанах, клубах, кафе Вам нравится бывать?

Учебное издание

Людмила Валерьевна Семенова

ПРОФЕССИИ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**Учебно-методическое пособие к тренингу
для специалистов детских учреждений для детей-сирот**

Редактор Л. Г. Ванцева. Корректор Е. В. Владимирова
Оригинал-макет подготовлен Л. В. Павловой

Подписано в печать 20.09.2009 г.
Бумага для множительных аппаратов. Ризограф. Формат 60 × 90 1/16.
Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 6,3. Уч.-изд. л. 3,8.
Тираж 500 экз. Заказ 224.

Издательство Российского государственного университета имени Иммануила Канта
236041, г. Калининград, ул. А. Невского, 14

6. Была ли у Вас практика судейства в конкурсах? Что для Вас сложнее — самому принимать участие в соревновании или оценивать выступление конкурсантов?

7. У каждого специалиста свой «конек». Ваше преимущество — владение искусством флейринга, составления оригинальных коктейлей или общения?

8. Что привлекает Вас в этой работе? С какими сложностями приходится сталкиваться?

9. Бармен — это искусство, профессия или призвание?

10. Какими профессиональными и личными качествами должен обладать хороший бармен?

11. Можно ли говорить о специфике работы бармена в ресторане, казино, клубе? Есть ли существенная разница?

12. Существует ли мода на коктейли? Какие напитки пользуются в настоящее время наибольшим спросом?

13. Бармен — исключительно мужская профессия?

14. Должность бармена напрямую связана с алкоголем. А какой напиток предпочитаете лично Вы?

15. Как Вы проводите свой досуг?

16. Какие рекомендации Вы могли бы дать тем, кто только собирается или только начинает осваивать профессию бармена?

17. Какое заведение Вы могли бы назвать идеальным с точки зрения организации бара?

18. В каких ресторанах, клубах, кафе Вам нравится бывать?

Учебное издание

Людмила Валерьевна Семенова

ПРОФЕССИИ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**Учебно-методическое пособие к тренингу
для специалистов детских учреждений для детей-сирот**

Редактор Л. Г. Ванцева. Корректор Е. В. Владимирова
Оригинал-макет подготовлен Л. В. Павловой

Подписано в печать 20.09.2009 г.
Бумага для множительных аппаратов. Ризограф. Формат 60 × 90 1/16.
Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 6,3. Уч.-изд. л. 3,8.
Тираж 500 экз. Заказ 224.

Издательство Российского государственного университета имени Иммануила Канта
236041, г. Калининград, ул. А. Невского, 14