

Першою та найголовнішою, на наш погляд, є проблема комунікаційного характеру. Підприємство-замовник досить обмежено розкриває інформацію про робоче місце. Воно надає посадову інструкцію, коротенький перелік додаткових вимог до кандидата або перелік потрібних якостей та здібностей. Тому рекрутер повинен сам завбачливо готувати питання та за допомогою відповідей на них створювати для себе максимально повне уявлення про майбутню роботу здобувача, його потенційне оточення, про перспективи розвитку та змін підприємства або його окремих структурних підрозділів.

В якості розвитку професіоналізму з цього питання можна визначити вміння комплексно підходити до проблеми, володіти психологічними навичками спілкування «з користю» з подальшим забезпеченням отримання необхідної інформації для створення повного уявлення про потреби вакантного робочого місця. Для цього необхідно додатково володіти риторикою, логікою, аналізом, узагальненням, що можна постійно розвивати за допомогою семінарів-тренінгів, участю в квестах, використовуючи комп'ютерні стимулятори (наприклад, певну групу ігор на уважність, стратегічне мислення тощо).

Нажаль, частіш за все замовник дуже умовно представляє стан ринку праці, вартість робочої сили з різними характеристиками, потенційні можливості та реальні дії конкурентів по роботі з кадрами. Тому рекрутер повинен бути оратором, аналітиком, педагогом, щоб донести власну думку та знання до клієнта. Особливо це стосується протиріч з рівнем оплати праці – роботодавець бажає сплачувати мінімум, а робітник і держава – отримувати максимум платні за роботу. Тому фахівцю необхідно одночасно розвивати навички обґрунтування здобувачам встановленого рівня оплати праці як найкращого; та навички підвищувати вартість робочої сили в очах роботодавця. Це вимагає наявності глибокого розуміння економіки, менеджменту, психології, риторики, здатності виступати перед аудиторією максимально переконливо. Тому отримати дані навички можливо завдяки постійному навчанню та самонавчанню, регулярній участі у виступах перед аудиторією, особливо – не досить доброзичливою.

На думку окремих фахівців в цій галузі, професіоналізм рекрутера лежить більше в інтуїтивній та емоційній сфері, а надавана ним кадрова послуга може вважатися продуктом як інтелектуальним, так і творчим одночасно. Тому, крім створення в собі бази економічних знань, спеціаліст повинен вміти поєднувати інформацію з різних областей в єдину, розвивати інтуїцію, креативність, що більшості типових робітників здається ірраціональною складовою діяльності.

Найвищим, на наш погляд, рівнем професіоналізму рекрутера можна вважати умови, за яких він змагається сам з собою – оцінює власні досягнення та їх покращення. Це – значно складніше, ніж змагатися з іншими рекрутерами. Тому професіоналізм буде зростати, в т.ч. і за допомогою оцінки рівня отриманих показників діяльності, які дійсно характеризують успішність: збільшення прибутковості діяльності, дотримання термінів та умов виконання поставлених задач, зростання вартості одиниці послуги, збільшення чисельності постійних клієнтів, зростання кількості нових звернень тощо. Окремі професіонали додають: дотримання плану робочого дня, зменшення відхилень показників власного тайм-менеджменту, зменшення кількості «виходів» з врівноваженого стану тощо. Фахівець поєднує все вищевказане та додає власне бачення поточних та стратегічних питань.

Перелік посилань:

1. *Кто такой рекрутер и в чём заключается его работа? [Електронний ресурс]. – Режим доступу на 25.04.2017: <http://podborkadrov.com/poisk-personala/rekruting/rekruter-eto.html>*
2. *Профессия рекрутер [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://101.com.ua/articles/professija_rekruter_2768.html*

ПІДГОТОВКА БАРИСТИ ЯК ФАХІВЦЯ ПРОФЕСІЇ «БЕЗ КОРДОНІВ»

О.І. Кір'ян, к.е.н., доцент

Д.В. Ігнатенко, здобувач вищої освіти

Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків

Не зважаючи на поглиблення економічної, політичної та соціальної кризи, населення країни поступово підвищує рівень життя, звикаючи до нових видів сервісу. Одним з таких можна вважати активне поширення в містах послуг баристи, виведення їх зі складових послуги харчового закладу у відокремлену послугу.

Бариста (італ.) – людина, професійним обов'язком якої є приготування різних видів кави [1]. Це накладає на фахівця певні обов'язки як професійного, так і соціального спрямувань [2], що є невід'ємними та взаємодоповнюючими. Зараз ці міні-торгівельні майданчики супроводжують транспорт, освіту, туризм, представлені просто неба в містах та містечках – всюди, де є бажаючі випити горнятко кави. Але вітчизняний ринок «псує» робітників цієї професії та споживачів їх послуг, формуючи в них спрощене та дещо зневажливе ставлення до цієї роботи. Це негативно впливає як на якість послуги, так і на виникнення прямої загрози споживачу. Причиною є, з одного боку, відсутність розуміння якості напою з боку споживача; з іншого боку, відсутність цих знань і в виконавця, до того ж інколи спостерігається і пряме порушення ним санітарно-гігієнічних норм.

Для виходу на світовий ринок, завоювання прихильності туристів, в тому числі з інших країн, можливості формувати пропозиції послуг за кордоном фахівець даного виду діяльності повинен, на наш погляд, відповідально підходити в першу чергу до себе, своєї обізнаності та організації власного робочого місця (не залежно від впливу перевірок, керівництва, низької споживчої культури тощо).

Тому перше, чому повинен навчитися бариста, це дотримання певних правил власного утримання: відповідальне ставлення до власного здоров'я та уніформи (хворий співробітник в не свіжому одязі та без уніформи ризикує заразити оточуючих, бо працює з їжею), до використання парфумів (сировина змінює аромат під впливом сторонніх запахів та псує смак продукту). Поважаючи себе споживач ніколи не питиме каву, приготовану без дотримання цих норм баристою з відштовхуючим зовнішнім виглядом.

Крім цього, для забезпечення якості продукту бариста повинен дотримуватись чітких норм і правил як його приготування, так і обслуговування кавомашини та всього робочого місця з аксесуарами. Це вимагає наявності в робітника базових знань, які можна придбати на первинному рівні шляхом вивчення відповідного матеріалу, а практичні навички – при роботі та перейманні досвіду інших фахівців. Саме тому великі компанії використовують в якості розвитку персоналу цієї професії стажування бариста за кордоном (ідеально – в Італії). Без акцентування уваги досвідченого фахівця на тонкощі процесів, смаків, ароматів та інших складових якісної кави робітник-початківець може на придбання досвіду витратити роки праці та пошуку. Тому стажування є таким важливим для забезпечення якості послуги на світовому рівні.

Вулична робота бариста відрізняється тим, що більшою мірою використовують одноразовий посуд, лише декілька пропозицій напою, інколи без десертної групи. Це призводить до поступової профанації процесу, втрати навичок фахівцем, до погіршення якості продукції. Тому, на наш погляд, дійсно зацікавлена в професійній роботі людина повинна самостійно розвиватися, а зацікавлений власник подібної торгівельної точки – спонукати до розвитку (з метою збільшення прибутків завдяки зростанню обсягів реалізації більш смачного продукту за аналогічну ціну).

Опитування вітчизняних бариста в різних регіонах країни дало уявлення про їх сприйняття цієї діяльності.

Так в якості переваг роботи більшість бариста назвали: можливість забезпечити собі досить високий рівень оплати праці при підвищенні потоку споживачів; самостійність діяльності та можливість впливати на якість послуги та зацікавленість споживача.

В якості недоліків переважна більшість визнала стрімке зростання конкуренції та витратної частини діяльності (зростання вартості сировини, платежів); періодично дуже високий темп праці без можливості перепочити; приховане суттєве фізичне навантаження. Крім цього, працівники робочих місць, які розташовані поза межами стаціонарних приміщень, визначили за недолік несприятливі умови праці (температурний режим, опади, які різко міняють клієнтопотік), протяги (шкодять здоров'ю) тощо.

Важливим стало те, що опитувані вказали й можливість і бажання розвиватися, чому й повинна сприяти державна політика шляхом відповідного податкового та контролюючого впливу. Вони відзначили наявність можливостей та мотивів виховати в собі високий рівень професійної культури, покращення навичок діяльності, в т.ч. швидкості роботи, оптимізації процесу приготування напоїв, залучення клієнтів, вибору оптимальних прийомів професійної діяльності.

Перелік посилань:

1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/14210923/turizm/organizatsiya_roboc_hogo_mistsya_barista

2. Должностная инструкция (школа бариста) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://akcoffee.ru/dolzhnostnaya-instrukciya.html>