



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



Проект „Интегрирани решения за заетост в кулинарните изкуства и ресторантьорския сектор за квалифициран и приобщаващ българо-румънски трансграничен регион“ е съ-финансиран от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие в рамките на Програмата Interreg V-A Румъния-България.

Код на проекта: 16.4.2.104; e-MS код: ROBG-192

Бюджет на проекта: 410 207.72 евро,
стойност на финансиране от ЕС: 348 676.56 евро от ЕФРР

ПРОФИЛИ НА МЕКИТЕ УМЕНИЯ



www.interregrobg.eu



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Съдържание

1. Увод	3
2. Меки умения - определение, същност и значение.....	4
3. Обзор на анкетното проучване от работните срещи с представители на ресторантьорския и кулинарния сектор за техните умения, които е необходимо да притежават заетите в този бранш - анализ и обобщение.	12
4. Готвач - Профил на техните умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.....	23
5. Барман/сервитьор - Профил на техните умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.	29
6. Хлебар/сладкар - Профил на техните умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.	34
7. Ресторантьор - Профил на техните умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.....	37
8. Заключение	42
9. Приложения.....	43



1. Увод

Определянето на необходимите меки умения на заетите в кулинарния бранш беше основната задача на участниците в серията от работни срещи, проведени в края на месец февруари 2018 г. по проект „Интегрирани решения за заетост в кулинарните изкуства и ресторантьорския сектор за квалифициран и приобщаващ българо-румънски трансграничен регион“, финансиран от Програма INTERREG V-A Румъния-България, Приоритетна ос: 4; Инвестиционен приоритет: 1, Код на проекта: 16.4.2.104, е-MS код: ROBG-192. Сдружение „Добруджанско аграрно и бизнес училище“ организира три работни срещи с представители на кулинарния и ресторантьорския бизнес от Румъния и България на тема “Меки умения на заетите в кулинарния и ресторантьорски сектор“ с цел да бъдат определени основните пет меки умения, които е необходимо да притежават заетите в следните професии - готвач, барман/сервитьор, хлебар/сладкар и ресторантьор. Участниците бяха запознати със същността на личностните умения, тяхната роля в трудовия процес и как влияе проявата им на резултата от извършената работа. Темата за меките умения е много актуална през последните години, но за представителите в кулинарния сектор от регион Добрич - Констанца не беше особено позната. Експерти по личностни умения разясниха какво всъщност представляват меките умения и как влияят на работния процес. Беше проведено практическо занимание по групи, на което участниците трябваше да определят кои умения, извън професионалните, са важни за кулинарния сектор и в частност за техните фирми. Списъците с умения бяха разделени също на две групи - български и румънски и беше сравнено какви умения имат приоритет от двете страни на границата. Като резултат бяха изведени повече съвпадения, отколкото разлики. По време на дискусиите, участниците взеха активно участие по проблема за качествата на служителите, които биха били най-ценни и реалното състояние на работната сила. Работните срещи приключиха с попълване на детайлна анкета с меки умения за четири основни професии в кулинарния сектор - готвач, барман/сервитьор, хлебар/сладкар, ресторантьор. За всяка професия бяха определени 15 меки умения и попълващият трябваше да ги подреди по важност като с 1 се отбелязва най-ценното умение за професията. След приключване на срещите, анкетите бяха обработени и на база получените резултати е съставен този модел на меките умения за четирите професии от кулинарния сектор.



2. Меки умения - определение, същност и значение.

„В бизнес средите съществува разбирането, че благодарение на „твърдите умения“ човек ще получи покана за интервю, но „меките умения“ са тези, които могат да му гарантират позицията.“

(Тенденции на трудовия пазар в България през 2016 - 1stonlinesolutions.bg)

Меките умения са уменията на личността, които носим в себе си и които пренасяме тъй като се развиват през целия живот в различни ситуации и са приложими във всяка професионална среда. Тези умения обикновено са скрити и ги изявяваме, когато има ситуация или необходимост от тях. Меките умения допълват професионалните компетенции и помагат за професионалното развитие. Не могат да се оценят, но са ключови поради това, че са основополагащи за развитие на по-нататъшните компетенции. Професионалните умения са едва 15% от уменията ни изобщо. Те са видими и оценени. Останалите 85% от нашите умения са скрити, не могат да бъдат оценяване, но са изключително важни за реализацията ни. Това са т. нар. меки умения, които остават под повърхността и определят развитието ни, защото могат да се използват във всяка ситуация на живота - професионална и лична. Те се определят от културата и от ценностната система и се изграждат въз основа на лична осъзнатост и инициатива. Личностните умения подпомагат и подобряват професионалните умения и създават добавена стойност като пряко влияят върху качеството на свършената работа. Най-общо видовете меки умения са следните:

Комуникативни умения - умение да общуваш, да изграждаш доверие, дългосрочни взаимоотношения, ефективно приемане и предаване на информацията.

Вземане на решения - логически анализ на факти и цифри, балансирана преценка на риска и поемане на лична отговорност.

Вътрешна мотивация - инициатива за качествено действие, амбиция, желание за подобряване на ситуацията, развиване на уменията.

Лидерски умения - стратегическо мислене, организация и планиране, организация на времето, задачите, екипа, управление на риска, управление на проблемите, умение за преговаряне, печелене на хората, ораторство.

Работа в екип - изслушване и способност за разбиране на друга гледна точка, самооценка и самокритика, уважение, доверие.

Креативност и разрешаване на проблеми - иновативно мислене и управление на промяната, идентифициране на проблемите, взимане на решение и действие.

Разрешаване на конфликти - умение за изслушване на различни гледни точки, толерантност към различното, вземане на решение, аналитично и критично мислене.

Адаптивност - приемане и разбиране на различна среда, спазване на правила и установени порядки и взаимоотношения, приемане на новото и различното.

Мултикултурно разбиране - интерес и уважение към различни култури, ненатрапчивост и толерантност.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Меките умения могат да бъдат развивани, да се провокират едно или няколко в зависимост от средата, в която сме попаднали и се изграждаме. А може и умишлено да се развиват ако е установено, че има липса и необходимост.

За постигане на добра организация на работа са ценни следните умения - управление на времето, мотивация, адаптивност и гъвкавост, управление на отговорностите.

За по-добри социални умения - работа в екип, грижа за клиентите или колегите, управление на конфликти, умения за общуване.

За постигане на резултати - решаване на проблеми, креативност и иновации, критично и структурирано мислене, способност за взимане на решения.

Личностните умения се изграждат продължително, те са дългосрочна инвестиция и изискват персонални усилия.

ТЕОРИЯ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛЕКТУАЦИЯ (EQ - ЕМОЦИОНАЛЕН КОЕФИЦИЕНТ)

Емоционалната интелигентност - EQ - е сравнително нов модел на поведение, издигащ се на видно място с книгата на Даниел Големан от 1995 г., озаглавена "Емоционална интелигентност". По-ранната теория за емоционална интелигентност първоначално е разработена през 70-те и 80-те години от трудовете и писанията на психолозите Хауърд Гарднър (Харвард), Питър Солоуи (Йейл) и Джон Джак Майер (Ню Хемпшир). Емоционалната интелигентност е все по-важна за организационното развитие и развитието на хората, защото принципите на ЕК осигуряват нов начин за разбиране и оценка на поведението на хората, стила на управление, нагласите, междуличностните умения и потенциала. Емоционалната интелигентност е важен елемент в планирането на човешките ресурси, профилирането на длъжности, интервюирането и подбора на персонала, развитието на мениджмънта, връзките с клиентите и обслужването на клиентите и др.

Концепцията за EQ твърди, че интелигентността, или конвенционалната интелигентност, е твърде тясна; че има по-широки области на емоционална интелигентност, които диктуват и определят това колко сме успешни. Успехът изисква повече от интелигентност (Intelligence Quotient), която е традиционна мярка за интелигентност, игнорира основните поведенчески и характерни елементи. Ние всички сме срещали хора, които са академично блестящи и въпреки това са социално и личностно глупави. И ние знаем, че въпреки високия рейтинг на IQ, успехът не следва автоматично.

За Емоционалната интелигентност са разработени различни подходи и теоретични модели. Тази обобщена статия се фокусира основно върху интерпретацията на Големан. Работата на Майер, Салоуей и Дейвид Карузо (Йейл) също е много важна в областта на Емоционалната интелигентност и в кратък срок ще бъде обобщена и тук.



Емоционална интелигентност - два аспекта

Това е основната предпоставка за EQ: да бъдеш успешен изисква ефективно осъзнаване, контрол и управление на собствените си емоции и тези на други хора. EQ обхваща два аспекта на интелигентност:

- Разбиране на себе си, вашите цели, намерения, отговори, поведение и всичко останало.
- Разбиране на другите и техните чувства.

Емоционалната интелигентност - петте области

Големан идентифицира петте "домейна" на EQ като:

1. Познаване на вашите емоции.
2. Управление на вашите собствени емоции.
3. Мотивиране.
4. Признаване и разбиране на емоциите на други хора.
5. Управление на взаимоотношенията.

Емоционалната интелигентност обхваща и се очертава от много други отрасли на поведенчески, емоционални и комуникационни теории като НЛП (невро-лингвистично програмиране), Транзакционен анализ и съпричастност. Чрез развитието на нашата емоционална интелигентност в тези области и петте области на EQ можем да станем по-продуктивни и успешни в това, което правим, и да помогнем на другите да бъдат по-продуктивни и успешни. Процесът и резултатите от развитието на емоционалната интелигентност също съдържат много елементи, за които е известно, че намаляват стреса за отделни лица и организации, като намаляват конфликтите, подобряват връзките и разбирането и увеличават стабилността, приемствеността и хармонията.

Рамката за емоционална компетентност - обща рамка за компетентност в областта на EQ, създадена от Даниел Големан и CREI, която обхваща в резюме:

- ЛИЧНА КОМПЕТЕНТНОСТ - САМОУВЕРЕНОСТ, САМОРЕГУЛИРАНЕ, САМОМОТИВАЦИЯ
- САМОУВЕРЕНОСТ

Емоционално осъзнаване: Разпознаване на емоциите и техните ефекти. Хора с тази компетентност:

- знаят кои емоции чувстват и защо
- осъзнават връзките между чувствата си и това, което мислят, правят и казват
- разпознават как техните чувства влияят върху тяхното представяне
- имат ръководно съзнание за техните ценности и цели



Точна самооценка: познаване на силните страни и границите. Хората с тази компетентност са:

- Запознати с техните силни и слаби страни
- Разсъдливи, учат се от опита
- Отворени за откровено мнение, нови перспективи, непрекъснато обучение и самоусъвършенстване
- Могат да покажат чувство за хумор и перспектива за себе си

Самоувереност: Сигурност за себестойност и възможности. Хора с тази компетентност:

- се представят с увереност; имат "присъствие"
- Могат да изразят мнения, които са непопулярни и да излязат извън кожата си за това, което е правилно
- Решителни са, способни да вземат правилни решения въпреки несигурността и напрежението
- САМОРЕГУЛИРАНЕ

Самоконтрол: Управление на разрушителни емоции и импулси. Хора с тази компетентност:

- Управляват импулсивните си чувства и тревожните емоции добре
- Остават сдържани, позитивни, невъзмутими дори в тежки моменти
- Мислят ясно и остават фокусирани под напрежение

Надеждност: Поддържане на стандарти за честност и почтеност. Хора с тази компетентност:

- Действат етично и са безупречни
- Изграждат доверие чрез тяхната надеждност и автентичност
- Признават собствените си грешки и се противопоставят на неетичните действия в другите
- Заемат трудни, принципни страни, дори ако те са непопулярни

Съзнателност: Поемане на отговорност за личното представяне. Хора с тази компетентност:

- Спазват ангажиментите и обещанията си
- Държат себе си отговорни за постигането на целите си
- Са организирани и внимателни в работата си

Адаптивност: Гъвкавост при справянето с промените. Хора с тази компетентност:

- Гладко се справят с многобройни изисквания, пренасочени приоритетите и внезапна промяна



- Адаптират действията и стратегиите си така, че да отговарят на променливите обстоятелства
- Са гъвкави в това как виждат събитията

Иновативност: Да бъдеш отворен към нови идеи и нова информация. Хора с тази компетентност:

- Търсят свежи идеи от голямо разнообразие от източници
- Представят оригинални решения на проблемите
- Генерират нови идеи
- Обмислят нови перспективи и рискове в мисленето си
- САМОМОТИВАЦИЯ

Стремез към постижения: стремез към подобряване или постигане на високи стандарти. Хора с тази компетентност:

- Ориентирани към резултатите, с висок стремез към постигане на целите и стандартите си
- Задават предизвикателства и правят премерени рискове
- Проследяват информацията, за да се намали несигурността и да се намерят начини да се направи по-добре
- Учат как да подобрят ефективността си

Отдаденост: Съобразяване с целите на групата или организацията. Хора с тази компетентност:

- Лесно правят лични или групови жертви, за да се достигне по-голяма организационна цел
- Намират чувство на значимост в по-голямата мисия
- Използват основните ценности на групата за вземане на решения и изясняване на избора
- Активно търсят възможности да изпълнят мисията на групата

Инициатива: Готовност за действие по отношение на използване на възможностите. Хора с тази компетентност:

- Готови са да се възползват от възможностите
- Стремят се към цели, надхвърлящи това, което се изисква или се очаква от тях
- Преминават през забрани и заобикалят правилата, когато е необходимо, за да свърши работата
- Мобилизират другите чрез необичайни, предприемчиви усилия



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Оптимизъм: Устойчивост в преследването на цели, въпреки препятствията и неуспехите. Хора с тази компетентност:

- Продължават да преследват целите въпреки препятствията и неуспехите
- Работят с надеждата за успех, а не със страха от провал
- Гледат на неуспехите, като на променливо обстоятелство обстоятелство, а не на причинени поради личен недостатък

СОЦИАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ - СОЦИАЛНО СЪОБРАЗЯВАНЕ, СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ

• СОЦИАЛНО СЪОБРАЗЯВАНЕ

Емпатия: Усещане на чувствата и перспективите на другите и активен интерес към техните притеснения. Хора с тази компетентност:

- Внимават за емоционалните сигнали и слушат внимателно
- Показват чувствителност и разбират други "гледни точки"
- Помагат, като разбират нуждите и чувствата на другите хора

Ориентация към услугата: Предвиждане, разпознаване и посрещане на нуждите на клиентите. Хора с тази компетентност:

- разбират нуждите на клиентите и ги обвързват с услуги или продукти
- търсят начини за увеличаване на удовлетвореността и лоялността на клиентите
- с удоволствие предлагат подходяща помощ
- схващат гледната точка на клиентите, действайки като доверен съветник

Развиване на другите: усещане на това, от което другите се нуждаят, за да развият и подсилат способностите си. Хора с тази компетентност:

- признават и възнаграждават силните страни, постиженията и развитието на хората
- предлагат полезна обратна връзка и идентифицират нуждите на хората от развитие
- насочват, дават своевременно обучение и предлагат задания, които предизвикват и развиват уменията на човек.

Оползотворяване на разнообразието: Развиване на възможности чрез разнообразни хора. Хора с тази компетентност:

- уважават и се отнасят добре към хора от различни среди
- разбират различния светоглед и са чувствителни към груповите различия
- виждат разнообразието като възможност, създаваща среда, в която различни хора могат да процъфтяват
- предизвикат пристрастия и спорове



Политическа информираност: Разгадаване на емоционалните течения в групата, и властови отношения. Хора с тази компетентност:

- внимателно разгадават ключовите отношения към властта
- откриват решаващи социални мрежи
- разбират силите, които оформят възгледите и действията на клиенти, потребители или конкуренти
- прецизно анализират ситуации и организационни и външни реалности
- **СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ**

Влияние: Владее на ефективни тактики за убеждаване. Хора с тази компетентност:

- имат умения в убеждаването
- прецизират презентациите, за да се харесат на слушателя
- използват сложни стратегии като непряко влияние за изграждане на консенсус и подкрепа
- дирижират драматични събития, за да се изравят ефективно

Комуникация: Изпращане на ясни и убедителни съобщения. Хора с тази компетентност:

- са ефективни са в подаването и приемането, като регистрират емоционалните знаци при нагласяването на тяхното послание
- справят се с трудни въпроси целеустремено
- слушат внимателно, търсят взаимно разбирателство и са отворени да споделят информацията напълно
- насърчават отворената комуникация и остават възприемчиви към лоши новини, както и добри

Лидерство: Вдъхновяващи и водещи групи и хора. Хора с тази компетентност:

- възбуждат ентузиазма за споделена визия и мисия
- стъпват напред, за да водят, ако е необходимо, независимо от позицията си
- ръководят представянето на другите, като същевременно ги държат отговорни
- дават пример

Двигател на промяната: Инициране или управление на промяната. Хора с тази компетентност:

- разпознават необходимостта от промяна и премахват бариерите
- предизвикат статуквото, за да потвърдят необходимостта от промяна
- борят се за промяната и привличат други в преследването ѝ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



- моделират промяната, очаквана от другите

Управление на конфликти: Договаряне и разрешаване на разногласия. Хора с тази компетентност:

- се справят с трудни хора и напрегнати ситуации с дипломатия и такт
- забелязват потенциален конфликт, представят разногласията открито и помагат деескалирането на конфликта
- насърчават дебат и открито обсъждане
- дирижират печеливши решения

Изграждане на връзки: поддържане на инструменталните връзки. Хора с тази компетентност:

- създават и поддържат обширни неформални мрежи
- търсят взаимоотношения, които са взаимноизгодни
- изграждат връзка и държат другите в контура
- създават и поддържат лични приятелства сред колегите

Съвместна работа и сътрудничество: Работа с други хора към споделени цели. Хора с тази компетентност:

- балансират фокуса върху задачата с внимание към взаимоотношенията
- сътрудничат, споделят планове, информация и ресурси
- насърчават приятелски, съвместен климат
- забелязват и използват възможностите за сътрудничество

Екипни възможности: Създаване на групова синергия при преследване на колективните цели. Хора с тази компетентност:

- моделират качествата на екипа като уважение, полезност и сътрудничество
- привличат всички членове в активно и ентусиазирано участие
- изграждат екипна идентичност, солидарност и ангажираност

Въпросите за оценката и ключовите точки са достъпни онлайн на следния уебсайт:
https://joanncorley.com/uploads/EQ-Interview._Assess.pdf.



3. Обзор на анкетното проучване от работните срещи с представители на ресторантьорския и кулинарния сектор за меките умения, които е необходимо да притежават заетите в този бранш - анализ и обобщение.

Бяха разработени анкети за проучване на меките умения, които е необходимо да притежават заетите в кулинарния и ресторантьорския сектор, с 15 вида меки умения за всяка от четирите професии - готвач, барман/сервитьор, хлебар/сладкар и ресторантьор. Трябваше уменията да бъдат степенувани по важност като най-необходимото умение да се отрази с оценка 1. В анкетата имаше възможност анкетираните да допълват меки умения, които не са споменати и накрая да изброят за всяка професия кои са най-важните според тях умения, независимо от предварително предложените. Обработени бяха 89 анкети с четири професии всяка, общо 356 таблици с примерни умения. Допълнени бяха 23 умения, които не фигурират в предложените от бенефициента. Това са - добър външен вид, поддържане на отлична лична хигиена, любознателност, интерес към вкусовете предпочитания на клиента, толерантност, позитивно отношение, съпричастност, човечност, критично мислене, спокойствие, уважение към колегите, желание за работа, знание за продуктите, които се произвеждат в региона, подходящо обличен, коректност, бързина, точност, усмихнат, естет, готовност за експериментиране, иновативност, лидерство, търпение. За голяма част от анкетираните точността и спретнатият външен вид са от голямо значение, други важни качества са толерантността, позитивното отношение и мотивацията за собствено развитие. Като резултат от работата по групи и от дискусиите бяха приоритизирани следните умения - комуникативност, работа в екип, мотивация за работа с хора, владение на чужди езици, организираност, умение за слушане, балансираност, социални умения, презентационни умения, креативност, чувство за хумор, амбиция, добронамереност, лоялност.

Личностните умения, които могат да подпомогнат и да подобрят професионалните умения в туристическия сектор са много и всяко едно от тях има своето място в конкретна ситуация. Но бяха изведени приоритетни умения, които са важни за всяка професия от бранша и владението им повишава качеството на служителите и работодателите.

В следващите таблици са разпределени уменията, както са ги оценили участниците по групи - български и румънски, работни срещи и обобщени.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



ПЪРВА РАБОТНА ГРУПА

20 български и 14 румънски участници

Таблица 1

България	Готвач	барман/ сервитьор	хлебар/ сладкар	Ресторан- тьор
Комуникативни умения	66	29	100	44
Организираност и приоритизация на задачите	43	105	48	47
Способност за работа под напрежение	70	63	80	71
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	95	108	78	87
Управление на времето	67	87	72	87
Работа в екип	49	91	71	79
Вземане на решения	96	101	105	66
Разрешаване на проблеми	92	63	117	75
Творчество и иновации	98	54	90	97
Мултикултурно разбиране	124	138	139	126
Владееене на чужди езици	125	100	137	105
Професионална етика	99	101	70	106
Стремез към усъвършенстване на уменията	104	92	61	114
Умения за презентиране на храната	96	65	63	116
Адаптивност и гъвкавост	117	106	105	124



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Таблица 2

Румъния	Готвач	барман/ сервитьор	хлебяр/ сладкар	Ресторан- тьор
Комуникативни умения	31	26	39	29
Организираност и приоритизация на задачите	11	36	26	21
Способност за работа под напрежение	29	56	28	51
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	57	60	55	45
Управление на времето	27	48	40	46
Работа в екип	15	43	22	35
Вземане на решения	37	55	48	46
Разрешаване на проблеми	53	62	61	49
Творчество и иновации	22	25	45	43
Мултикултурно разбиране	64	59	64	50
Владееене на чужди езици	70	28	58	49
Професионална етика	40	8	45	11
Стремеж към усъвършенстване на уменията	39	28	19	40
Умения за презентиране на храната	54	29	14	42
Адаптивност и гъвкавост	51	37	33	43



ВТОРА РАБОТНА ГРУПА

20 български и 17 румънски участници

Таблица 3

България	Готвач	барман/ сервитьор	хлебар/ сладкар	Ресторан- тър
Комуникативни умения	139	85	144	103
Организираност и приоритизация на задачите	85	155	90	114
Способност за работа под напрежение	113	110	102	135
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	162	185	183	184
Управление на времето	166	187	113	145
Работа в екип	69	118	72	123
Вземане на решения	138	181	149	127
Разрешаване на проблеми	147	213	208	152
Творчество и иновации	157	108	177	164
Мултикултурно разбиране	229	226	242	204
Владееене на чужди езици	262	99	270	165
Професионална етика	169	178	172	168
Стремек към усъвършенстване на уменията	173	217	155	219
Умения за презентиране на храната	184	122	124	173
Адаптивност и гъвкавост	210	211	197	215



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Таблица 4

Румъния	Готвач	барман/ сервитьор	хлебар/ сладкар	Ресторан- тъор
Комуникативни умения	76	40	68	54
Организираност и приоритизация на задачите	67	127	102	94
Способност за работа под напрежение	123	148	132	130
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	149	120	118	107
Управление на времето	107	112	127	131
Работа в екип	62	80	88	102
Вземане на решения	124	153	154	89
Разрешаване на проблеми	153	151	162	145
Творчество и иновации	92	99	107	147
Мултикултурно разбиране	189	162	163	129
Владееене на чужди езици	148	89	145	115
Професионална етика	148	137	131	132
Стремек към усъвършенстване на уменията	139	144	140	149
Умения за презентиране на храната	117	114	75	167
Адаптивност и гъвкавост	118	129	113	129



ТРЕТА РАБОТНА ГРУПА

12 български и 6 румънски участници

Таблица 5

България	Готвач	барман/ сервитьор	хлебар/ сладкар	Ресторан- тър
Комуникативни умения	178	172	171	171
Организираност и приоритизация на задачите	153	205	176	185
Способност за работа под напрежение	187	197	167	218
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	217	237	227	213
Управление на времето	151	187	154	143
Работа в екип	160	182	154	172
Вземане на решения	173	220	197	169
Разрешаване на проблеми	207	186	209	192
Творчество и иновации	178	157	175	202
Мултикултурно разбиране	233	218	229	229
Владееене на чужди езици	197	170	249	202
Професионална етика	223	199	182	195
Стремез към усъвършенстване на уменията	196	217	182	225
Умения за презентиране на храната	170	177	175	185
Адаптивност и гъвкавост	249	202	207	218



Таблица 6

Румъния	Готвач	барман/ сервитьор	хлебар/ сладкар	Ресторан- тьор
Комуникативни умения	72	65	91	63
Организираност и приоритизация на задачите	58	94	90	78
Способност за работа под напрежение	49	77	99	88
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	119	119	114	128
Управление на времето	98	86	74	93
Работа в екип	70	96	77	103
Вземане на решения	88	100	102	63
Разрешаване на проблеми	131	146	138	129
Творчество и иновации	93	87	97	80
Мултикултурно разбиране	143	150	132	139
Владееене на чужди езици	138	119	147	129
Професионална етика	132	116	100	100
Стремеж към усъвършенстване на уменията	124	116	110	109
Умения за презентиране на храната	115	105	77	105
Адаптивност и гъвкавост	113	102	102	127

Данните в таблиците визуализират колко точки са дали участниците на всяко умение за отделните професии и резултатите са сборни по групи събития и по националност на анкетираните.



Следващите таблици представят подреждането на меките умения за всяка професия, като с най-малко точки са най-важните умения и са подредени в най-горната част на таблицата.

Таблица 7

България и Румъния	Готвач
Организираност и приоритизация на задачите	417
Работа в екип	425
Комуникативни умения	562
Способност за работа под напрежение	571
Управление на времето	616
Творчество и иновации	640
Вземане на решения	656
Умения за презентирание на храната	736
Стремеж към усъвършенстване на уменията	775
Разрешаване на проблеми	783
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	799
Професионална етика	811
Адаптивност и гъвкавост	858
Владееене на чужди езици	940
Мултикултурно разбиране	982



Таблица 8

България и Румъния	барман/сервитьор
Комуникативни умения	417
Творчество и иновации	530
Владееене на чужди езици	605
Работа в екип	610
Умения за презентирание на храната	612
Способност за работа под напрежение	651
Управление на времето	707
Организираност и приоритизация на задачите	722
Професионална етика	739
Адаптивност и гъвкавост	787
Вземане на решения	810
Стремеж към усъвършенстване на уменията	814
Разрешаване на проблеми	821
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	829
Мултикултурно разбиране	953



Таблица 9

България и Румъния	хлебар/сладкар
Работа в екип	484
Умения за презентирание на храната	528
Организираност и приоритизация на задачите	532
Управление на времето	580
Способност за работа под напрежение	608
Комуникативни умения	613
Стремех към усъвършенстване на уменията	667
Творчество и иновации	691
Професионална етика	700
Вземане на решения	755
Адаптивност и гъвкавост	757
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	775
Разрешаване на проблеми	895
Мултикултурно разбиране	969
Владеене на чужди езици	1006



Таблица 10

България и Румъния	ресторантьор
Комуникативни умения	464
Организираност и приоритизация на задачите	539
Вземане на решения	560
Работа в екип	614
Управление на времето	645
Способност за работа под напрежение	693
Професионална етика	712
Творчество и иновации	733
Разрешаване на проблеми	742
Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	764
Владееене на чужди езици	765
Умения за презентиране на храната	788
Стремеж към усъвършенстване на уменията	856
Адаптивност и гъвкавост	856
Мултикултурно разбиране	877

Уменията, които са предпочитани като цяло в сферата на кулинарния сектор, без значение вида на професията са:

- * Комуникативни умения
- * Работа в екип
- * Организираност и приоритизация на задачите
- * Способност за работа под напрежение
- * Управление на времето

Подредбата на меките умения за отделните професии е с различен приоритет и в резултат на това обособяване се оформят различни профили.

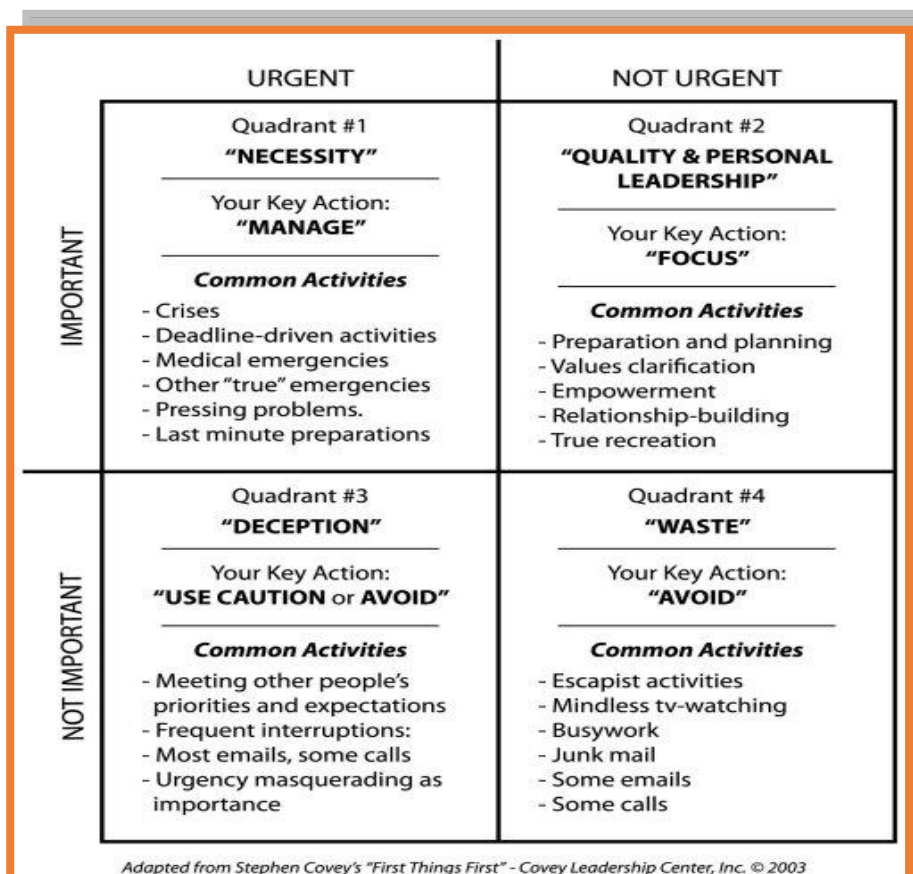


4. Готвач - Профил на меките умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.

В последно време професията готвач е много актуална. Представена е в много телевизионни предавания и риалити формати, коментира се в списания. Все повече хора от младото поколение проявяват желание да бъдат готвачи. Отдавна готвачът не се приема само като работник, който приготвя храна. Самият процес на приготвяне на храна се е превърнал в кулинарно изкуство, а хората, които са част от това изкуство са творци и иноватори. Критериите към професионалните умения на готвача са много високи и за да бъдат постигнати е необходимо хората, които са в тази професия да имат развити редица меки умения, които да повишат качеството. Не е достатъчна само прецизна базова техника, а надграждане с умения и непрекъснато учене, изследване и експериментиране. В резултат на анкетирането на представители от кулинарния бранш, проведени дискусии и работа по груби бяха изведени най-важните пет меки умения, които е необходимо да притежава готвачът - Организираност и приоритизация на задачите, Работа в екип, Комуникативни умения, Способност за работа под напрежение, Управление на времето.

* Организираност и приоритизация на задачите

Умението за поддръждане на приоритетите е много важно и за да има продуктивност, трябва много добре да се прецени времето, което ще е необходимо за изпълнение на всяка задача и кои от тях не търпят отлагане. Съществува един метод за степенуване на задачите т.нар. Квадранти на Кови, популяризирани от Стивън Кови.





Всяка дейност, която трябва да бъде свършена, трябва да се постави в един от четирите квадранти и това може да се използва за приоритизиране. Задачите могат да се определят като „важни“ или „маловажни“, в съчетание със „спешни“ или „не спешни“. Особено когато трябва много прецизно да бъде планирано времето, каквото е това на готвача, трябва да се определи кои задачи трябва да се извършват приоритетно.

Квадрант 1 - Важно и спешно

Първият квадрант е „Квадрантът на необходимостта“ и в него се поставят задачите, които са спешни и важни. Тези задачи трябва да се свършат и ако това не стане, ще има отрицателни последици. Обикновено това са задачи с крайни срокове и при тях времето е от значение. Постоянната ангажираност със задачи, които са поставени в този квадрант изхвърля и отлага вземането на дългосрочни решения. Затова е необходимо да се балансира внимателно.

Квадрант 2 - Важно, но не спешно

В този квадрант е добре да се инвестира най-много време. Задачите във втори квадрант директно съответстват с целите и нещата, които може да бъдат постигнати в дългосрочен план. Тук влизат иновациите, експериментите, научаването на нещо ново, дейности, които носят удовлетвореност и ползи в дългосрочен план.

Квадрант 3 - Маловажно и спешно

Известен е като „квадранта на заблудата“, тъй като много често някои задачи се считат за важни, а всъщност не са. Това се случва обикновено, когато някой иска да бъде свършено нещо, а то няма пряка връзка с работата и целите. Трябва да можем да казваме „не“, когато се налага. Например да се вдига телефона винаги, докато работим, дори когато обаждането не е свързано с работата или не е спешен разговор.

Квадрант 4 - Маловажно и не спешно

В този квадрант са задачите, които е добре да се избягват максимално. Те губят времето и отклоняват от целите, а това пречи на добрата организация на работата. Обикновено тук присъстват нещата, които помагат да балансираме между личния и професионалния живот и не е добре да се поставят професионални задачи в този квадрант.

Най-важният принцип за ефективна организация и приоритетно разпределение на задачите във времето е ясно да се определят целите. Често колегите и помощниците изпълняват поставената задача не така, както би искал главният готвач - пропиланото в такива ситуации време е безвъзвратно загубено и организацията на работата вече е нарушена. Ако сътрудниците не са разбрали, значи не е обяснено добре. Затова експертите препоръчват известната и ефективна методология за определяне на целите S.M.A.R.T. - т.е. целите трябва да бъдат: конкретни (Specific), измерими (Measurable), достижими (Achievable), реалистични (Realistic), определени във времето (Timebound).



При приоритизиране на задачите е добре да се следва определена методологична последователност, която да е логична и времево определена. На първо място да се определи какво точно трябва да се свърши за конкретно време - ден, седмица, месец. Да се разпределят задачите по това колко време изисква всяка от тях. Какви ресурси са необходими - хора, продукти, оборудване - и да се осигури навреме всичко необходимо. Разпределението на задачите е много важно, а в кухнята персоналното разпределение от съществено значение, защото това влияе на качеството на крайния продукт. Актуализиране на задачите и ресурсите също е важен момент, тъй като винаги настъпват промени, с които сме длъжни да се съобразяваме.

* Работа в екип

Merriam-Webster (американско издателство на речници) дава следното определение за екипна работа - "работа, свършена от няколко сътрудника, като всеки от тях изпълнява определена част, но всички подчиняват личната си изява на общата ефективност." Екипната работа може да доведе до най-висока ефективност, защото тя пряко влияе върху производителността, работната среда и добрата комуникация. Определени са 7 водещи умения, които членовете на екипа трябва да притежават, за да работят успешно в екип.

- Слушане: съществува правило, че слушането трябва да е повече от говоренето. Често сме толкова вгълбени във важните неща, които трябва да кажем, че не чуваме какво ни казват хората, на които споделяме информацията, а си мислим само за информацията, която имаме да предадем.
- Саможертва: всеки представител на екипа трябва да е готов да пожертва нещо, ако това се налага. Това може да е време или ресурси.
- Споделяне: Знанията и информацията на един човек могат да се окажат ключ за решаването на проблема на друг. Трябва да имаме готовност да споделяме такава ключова информация, независимо от факта, че чрез нея друг може да се представи по-добре.
- Комуникация: екипът трябва да комуникира ефективно по време на целия работен процес, а не само, когато има проблем за разрешаване. Добрата комуникация е превенция на проблеми и пречки за изпълнението на задачите.
- Езикови умения: открито говорене, разбираемо, на едно ниво.
- Усърдна работа: членовете на екипа трябва да работят усилено индивидуално, и едва тогава да прехвърлят тежката работа на екипа, така работата се осмисля и се постигат по-високи резултати.
- Убеждаване: споделянето на идеи и отстояването на добрите идеи чрез убеждаване трябва да бъде стимулирано в екипа. Така и членовете израстват като научават нови неща един от друг.

Екипната работа приема работата на всеки член от екипа като общ резултат, което в крайна сметка увеличава благата, които всички получават.



* Комуникативни умения

Комуникативните умения са съвкупност различни средства, чрез които човек влиза в контакт с другите. Това са уменията, чрез които можем да говорим за своите чувства и желания, да обменяме опит и да се споразумяваме. Те включват различни вербални и невербални техники. Основните фактори за общуване са няколко - усилия да разберем другия, съобразяване със ситуациите, в които сме включени и със социалните позиции на хората, да знаем кога, къде и какво можем да говорим, за да не отблъснем събеседника. Ефективната комуникация е определяща за постигане на ефективност в работата. Според (Ludlow, Panton, 1992: 2-3) „Успешната комуникация помага на хората да „останат в картината“. Въвлича хората в делата на организацията, като повишава: ангажираното поведение спрямо нея, мотивацията за добра работа. Подпомага по-добрите взаимоотношения и разбирането между: ръководители и подчинени, колеги, хора в организацията и извън нея. Помага на хората да разберат необходимостта от промяна: да осъзнаят по-добре как да я управляват, да намалят съпротивата срещу нея.“ Доброто и ефективно общуване е критерий не само за успешни междуличностни взаимоотношения, но и за формиране на самооценка и самоувереност. Според Камелия Мирчева „Комуникативни умения и ефективно общуване“ - Процесът на общуване има четири основни форми: четене, писане, говорене, слушане. Изследванията показват, че 70% от времето на будване на човек на средна възраст преминава под някаква форма на общуване: писане - 9%, четене - 16%, говорене - 30% и слушане - 45%. Съпоставянето на тези цифри показва, че почти половината от времето на човека преминава в слушане. И въпреки това почти всички хора се обучават в четене, писане и говорене, но малцина са тези които знаят как и могат да слушат ефективно. Практическите изследвания на процесите на общуване показват, че: ние чуваме половината от онова, което ни се говори (50%); вслушваме се в половината от чутото (25%); разбираме половината от онова, в което сме се вслушали (12,5%); вярваме на половината от това, което сме разбрали (6,25%); запомняме половината от тази най-последна половинка (3,125%). Може да имаме изключителни знания, но ако не можем да ги предаваме ефективно и да ги реализираме на практика, те стават безполезни. Тъй като една от основните задачи на комуникацията е да предава и приема информация. Комуникацията е успешна и ефективна, когато: нещата са обяснени просто и ясно; подхождаме с презумцията, че не винаги това, което разбираме ние и другите го разбират; питаме, когато нещо не ни е ясно; задаваме въпроси.

Елементи на ефективното общуване:

- Активно слушане
- Перифразиране
- Предположения
- Задаване на подкрепящи въпроси
- Обратна връзка и критика

За работата в кухня е много важно да бъде установена една работна комуникация с правила, които да се спазват от всички в йерархията и с общ език, разбираем от всички. На първо място е необходимо да се спазва йерархията на слушане и говорене, обратна



комуникация във всеки момент, познаване на използваната терминология, владение на емоциите и спазване на правилата, установени за кухнята. Добрата комуникация влияе пряко на организацията на работата, ефективността на работния процес и добрите резултати като цяло. Като се прибави и работата под напрежение, тя се оказва основният инструмент за справяне с допълнителните препятствия и непредвидени проблеми.

* **Способност за работа под напрежение**

Работата под напрежение е част от ежедневието на готвача, особено в големи ресторанти, с много поръчки наведнъж и ограничено време за приготвяне на различни видове храни. Необходими са както добра организация и приоритизиране на задачите, ефективна комуникация и работа в екип, така и способност за овладяване на напрежението и емоционалния стрес, за да се постигнат целите. Овладяването на стреса е индивидуална способност, която се влияе от много фактори - емоционалност, нервна система, лични проблеми, ниво на издръжливост и др. Но има професионални техники, които помагат да се избегне този проблем - стреса. На първо място добрата организация може да предвиди рисковите моменти и да предотврати създаването на стресова ситуация. Много помага ако бъде спазено правилото на петте П: „Предварителната подготовка предпазва предприятието от провал.“ Друг важен момент е, когато все пак възникне критична ситуация как да се справим с нея. В този случай работата в екип е особено ценна. Да си помагаме като се разпределят задачите е едно от добрите решения. Подобряване на работната атмосфера е много важно условие за справяне със стреса. Това може да се постигне с подходяща шега, музика, приятна изненада. А понякога е необходимо напрежението да излезе от работната среда - да спрем за момент, да вземем въздух и да продължим. Всеки колектив и всяка ситуация са индивидуални и способността за работа под напрежение може да се изгражда съвместно, особено когато екипът е сработен и има свои установени канали за комуникация и взаимодействие.

* **Управление на времето**

Правилното управление на времето е ресурс с решаващо значение за успеха на организацията. Управлението на времето е пряко свързано с организацията и доброто приоритизиране на задачите. Добрата организация на процесите задължително включва и времето. В кухнята времето е основен елемент от работния процес. Готвачът работи с много ограничено време за приготвяне на краен и завършен продукт, който трябва да има определени качества - вкус, мирис, вид, остатъчен ефект върху здравето. В тази професия процесът е поредица от много задачи, които трябва да се извършат за кратко време и оценката от свършената работа идва веднага. Това носи удовлетвореност, но и риск. Едно провалено ястие може да предизвика големи последствия за заведението и работещите в него. Затова доброто управление на времето е важно качество в профила на готвача. “Производителността на труда се характеризира с количеството продукти, произвеждани за единица работно време, или обратно - с величината на времето, разходвано за производството на единица продукция.”

От максималната икономия на време зависи високата производителност, а за постигане на това важно значение има организацията на производствената дейност.



Организацията зависи от нейния ръководител. Ценен е този ръководител, който знае добре да управлява и да реализира поставените задачи във времето. Но и най-добрият ръководител не може успешно да изпълнява задачите си, ако не организира правилно своето време и работен ден и този на подчинените си. Такъв ресурс като времето стои на едно ниво с много други ресурси : хора, финанси и суровини.

Един от сериозните проблеми при управление на времето са организационните неуредици. Те губят времето на много хора, а понякога на цялата организация. Именно затова, те трябва да са сведени до минимум. Ето някои от факторите, които създават организационни неуредици:

- Липса на планиране - всеки член от екипа трябва да знае какво и кога трябва да се свърши и кой е отговорен.
- Неясни цели и приоритети - ако един човек не знае защо прави нещо, той е зле мотивиран и работи некачествено. Винаги, когато възлагате задача на някого, обяснявайте целта.
- Непълни инструкции - ясно и точно подаване на инструкции при възлагането на задачи. Така ще се избегнат недоразуменията и объркванията.

Неясните цели и непълните инструкции са проблем, свързан със самото възлагане на задачите.

Според представителите от кулинарния и ресторантьорския бранш това са най-важните пет меки умения, които трябва да притежава готвачът. Кухнята е една организация, в която има многообразие от фактори, които директно влияят на трудовия процес. Това е място за производство на готова продукция, място, където се твори, прилагат се нови подходи и обмен на знания и умения. Има строго определена йерархия и произлизащите от нея взаимоотношения и порядки. Място, където работят хора с различна култура, естетика, хигиена и светоглед, но където трябва да работят заедно и свързано. Всичко това предполага спазването на точни и ясно установени порядки, които да допринасят за здравословна работна среда, ползотворна работа и ефективни резултати. Ето защо определените пет умения, извън професионалните са особено важни и представителите на професията готвач е добре да развият или усъвършенстват.



5. Барман/сервитьор - Профил на меките умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.

Професията на бармана и сервитьора е една от най-популярните професии, защото може да се практикува от ранна младежка възраст до много зряла. Всяко заведение има своя визия за хората, които ще обслужват клиентите им и поставят изисквания според клиентелата, към която са се насочили, нивото на заведението, качеството на предлаганото - обслужване, храна, напитки, допълнителни услуги. Голямата част от заведенията не се насочват към претенциозните клиенти и съответно изискванията им към персонала, който ще ги обслужва не са големи. Много ученици през лятото работят като бармани и сервитьори, особено на морските курорти, без дори да имат никакви специални познания. Там личните умения излизат на преден план, тъй като професионалните са минимални. За непретенциозната клиентела на първо място излизат умения като бързина, справяне с конфликти, общуване с трудни клиенти, положително отношение. Докато в заведенията от висока класа, където се предлага луксозна обстановка, висококачествени и скъпи храна и напитки, допълнителни екстри като изпълнения на живо от популярни изпълнители, персонални услуги, специална посуда и т.н., изискванията към персонала са много високи. Високите професионални умения са задължителни, а меките умения са основни за успешната работа. Важно място заемат качества като дискретност, тактичност, висока култура на общуване, скромна и незабележим външен вид, изцяло обрано от емоции поведение, добър етикет и т.н. Има качества обаче, които са еднакво полезни за всеки барман и сервитьор, независимо в какво заведение работи и с каква клиентела. Част от тези умения бяха изведени от анкетите на представителите на кулинарния и ресторантьорския бранш по време на проведените работни срещи, като първите пет са - Комуникативни умения, Творчество и иновации, Владееене на чужди езици, Работа в екип, Умения за презентизиране на храната.

* Комуникативни умения

Един от най-успешните бармани и миксолози в света, Алекс Кратена казва „Добрият барман е като най-близкия ти приятел, който пие добри неща“. Барманите се славят с това, че винаги можеш да споделиш с тях проблема си. Те играят ролята на психоаналитик и дават съвети, които не е задължително да са най-правилните, но са на място и поднесени винаги с поне едно питие.

Добрите бармани могат да комуникират така с клиентите, че дори да им станат за кратко най-близкия човек, с когото споделят съкровени неща. Именно затова комуникационните умения са едно от основните качества на барманите. Георги Станилов - барман и обучител в школа за бармани в Пловдив споделя „Истинският барман е културен и знае границата на предлагането и нахалството, винаги усеща кога си дошъл, за да не си сам и кога искаш просто питие.. барманът изнася представление на хора, които дори не предполагат колко е трудно да слушаш хиляди истории, докато правиш коктейли. Те са съвременните психиатри, съществуват в реалност, в която на никого не му се прибира вкъщи.“ Но за да бъде барманът такъв, той трябва да притежава умение да разговаря с различни типове хора, с различни проблеми и желания. Комуникативните умения са



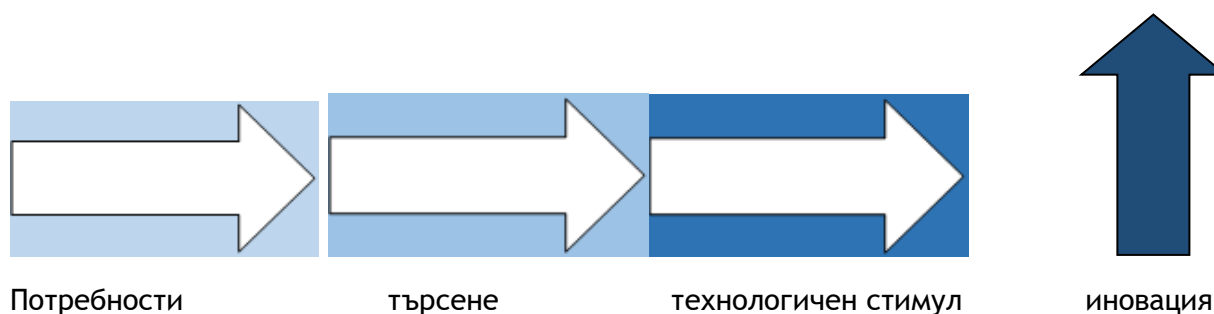
запазената марка на барманите и те са им спечелили славата на хора, с които споделяш без да се ангажираш по никакъв начин.

Сервитьорът има много по-различна задача от бармана. Със сервитьора не се споделя, с него комуникацията започва и свършва с поръчката. Независимо от това, че комуникацията с клиентите е служебна и личният елемент почти не съществува, комуникативните умения са важни на друга основа. Добрият сервитьор може да препоръча храна и подходяща напитка към нея, може да консултира клиента ако има специфични желания или потребности - диетично хранене, вегетарианско, постно, ограничено. Професионалистът предлага умело новия продукт, за да му направи място на пазара. Дори и да е чудесен един продукт, ако сервитьорът не го презентира по правилния начин, той няма да стигне до клиента и да се наложи на пазара. Ролята на сервитьора за реализация на храната и пиететата е изключително важна, защото той не само я продава, той я рекламира, представя, сервира по подходящ начин и всичко това на базата на добрите комуникативни умения. За сервитьора комуникацията с клиента е важна, за да го спечели като консуматор и това става не само по вербален начин, а и с езика на тялото - положително излъчване, спокойствие и увереност, готовност да е винаги в услуга на клиента и да следва неговите желания. Това е умение, което трудно се овладява, особено ако няма вроден талант и оформено мислене в тази посока. Освен това сервитьорът трябва да изглежда добре и да излъчва спретнатост, чистота, да е с добре поддържана външност, защото той е лицето на заведението и неговият облик формира впечатлението и усещането на клиента. Външният вид също е част от комуникацията, защото той визуално говори на клиентите.

* Творчество и иновации

Творчество е умствен процес свързан с генерирането на нови идеи и понятия, или пък нови връзки между вече съществуващи такива. Креативният продукт е нещо ново и оригинално, но също така свързано с реалността. (Източник: Справочник по иновации: Глава 4.1 Генериране на идеи). Иновацията не е еднократно действие или събитие, а непрекъснат процес. Всеки нов продукт или технология, който има качества да стигне до потребителя, може да се нарича иновация. Освен това иновацията е немислима без новата идея, без откритието и изобретението, защото то се базира на съществуващо или ново знание и има стопански и социален характер (Йозеф Шумпетер).

В кулинарния сектор действа подхода на пазарното търсене - потребностите обуславят иновациите.





Редица международни проучвания показват, че фирмите в туристическия сектор и в сектора на услугите като цяло, осъзнават важността на иновационната дейност, но степента на неудовлетвореност от постигнатите резултати по отношение на внедряването на иновации е висока - над 50 %. Както във всички останали сектори, така и в кулинарния сектор иновациите могат да бъдат условно типизирани:

- * продуктови иновации - създаване на нови продукти/услуги или значително усъвършенстване на съществуващите - такъв тип иновация трябва да задоволява по-добре потребностите на клиентите;
- * процесни иновации - прилагане на нови или подобрени процеси на обслужване и да води до по-голям капацитет на броя потребители, които могат да бъдат обслужени;
- * маркетинг на продукта - комерсиализация на продукта: комуникация, разпространение, въздействие чрез цените;
- * организация и/или управление на фирмата/заведението - нова или усъвършенствана организация.

Къде е мястото на сервитьорите и барманите, когато става въпрос за иновации? Като се има предвид, че те осъществяват директната връзка с клиента и предлагат всичко, което предоставя заведението, ролята на този персонал е една от най-важните. Барманът може да измисля нови продукти, нов начин за представянето им, да приложи артистичен подход, дори да представи за спектакъл. Той създава атмосфера, а това е безкрайно поле за проява на творчество и иновации. За това говорят и множеството конкурси, които се организират за креативност и иновации в барманството. България е водеща страна в тази област и в продължение на 10 години печели първенството. По отношение на сервитьорите, те са свързани с процесните иновации. Много заведения залагат на иновации в обслужването - атрактивни униформи, нови подходи към клиента, безконтактно заплащане, интересни презентации на продуктите, предлагане на промоционални пакети от храни и напитки по атрактивен начин. От сервитьорите зависи един продукт да се комерсиализира и за да стане това е необходимо да се приложи нов подход и креативност. Понякога връщането на нещо старо и забравено се превръща в иновация и печели много клиенти. Модерното непринудено поведение на сервитьорите, които контактуват с клиентите като със стари познати, наложило се през последните години на места вече не се прилага и се възвръща старата дистанция обслужващ персонал - клиент. В престижните ресторанти сервитьорът не е приятел на клиента, а незабележимият човек, който професионално консултира, удовлетворява желанията и дискретно ще донесе сметката. Сервитьорът проявява креативност, когато има конфликтна ситуация, защото колкото и обучен да е как да реагира в такива случаи, всеки човек е различен и понякога стандартният подход не е подходящ. Като цяло, когато работата е свързана с хора и удовлетворяване на техните желания, креативният подход е много важен.



* **Владеене на чужди езици**

В съвременния свят владението на два или повече чужди езика е необходимост, особено когато работата е свързана с хора от различни държави. В сферата на туризма знанието на чужд език вече е станало част от професионалните умения. Все още има професии, при които не е строго задължително, но в процеса на работа липсата на това умение възпрепятства успешното изпълнение на задълженията.

За бармана и сервитьора владението на чужд език вече става част от комуникативните умения. Глобализираният се свят и свободното движение на хора предопределят нуждата от това умение и всеки, който иска да се развива в сферата на услугите, задължително трябва да владее поне един чужд език на ниво комуникация. Разбира се има и профилирано владение на чужд език - включва понятия, характерни за съответната област, но това не се отнася за работата на бармана и сервитьора, защото комуникацията им с клиента е отворена и излиза извън професионалната лексика.

* **Работа в екип**

Умението за работа в екип вече е представено подробно в профила на бармана и тук ще отбележим само особености за барман и сервитьор. Добрата работа е добрата екипна работа - това разбиране се отнася в пълна сила, когато става въпрос за работа в заведение. Синхронизирането на действията на барманите и сервитьорите е гаранция процесът на обслужване на върви добре. За успешната работа в екип е необходима добра комуникация и проявяване на разбиране към останалите от екипа, взаимопомощ и поемане на инициатива и отговорност. Важен е целият процес, а не отделния човек в него. Когато всеки служител е на мястото си и отговорно подхожда към работата, работата в екип е много лесна. При възникване на критична ситуация, именно екипът може да поеме луфта и служи като буфер проблемът да не стигне до клиента. За екипната работа е важно да има установени правила, методология на работа и отговорни хора, които да си вършат задълженията. Спазването на установеният ред предпазва от предвидими проблеми и създава ред и осигурява спокойна атмосфера на работа. Всяка фирма е добре да има определена методология как трябва да действа екипа при възникване на критична ситуация и всеки член да знае какво точно трябва да прави и с кого. Основен елемент при работата в екип е доверието. Барманът се доверява на сервитьора, че дава коректна поръчка на бара, а сервитьорът, че барманът е изпълнил правилно поръчката. Така клиентът ще е доволен. Друг важен елемент е коректността към колегата. При възникване на проблем да не се прехвърля вината от един колега на друг, а да се подходи в интерес запазване репутацията на заведението и удовлетворяване на клиента. Силният екип е гаранция за успешен резултат.

* **Умения за презентиране на храната**

Голяма част от насладата при хранене идва още с вида на сервираното ястие. Добрата презентация и декорирането на едно ястие е също толкова важна колкото и неговия вкус. Те придават изисканост и на най-просто блюдо и го превръщат в кулинарен шедевър. Декорацията придава индивидуалност на ястието. Декорирането на едно ястие е основен аспект в гастрономията. Някои специалисти приемат презентацията на храната като



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



метафора на начина на мислене на едно общество. В съвременните кулинарни практики при декорирането, семплите форми и изчистени линии са признак за качество и професионализъм. Видът на храната и на напитките са важни, но същата тежест има и самото представяне на продукта от сервитьора и бармана. За това са необходими познания за продуктите, техните качества, обработката, как влияят на организма и богатата обща култура. Особено важни са и познанията за националностите, от които са клиентите, защото всяка националност има специфични вкусови предпочитания и отношение към природата. Сервитьорът, който участва в избора на ястие от менюто, трябва да се съобрази с тези особеност, когато предлага продукт и когато го презентира. Могат да се допуснат груби грешки от незнание на културните особеност. Например има нации, които са издигнали в култ някое животно, а нашата кухня го приготвя и в никакъв случай не трябва да се споменават ястия от това животно. Сервитьорът трябва да умее дискретно да разбере дали клиентът е вегетарианец или на специална диета, да знае религиозните празници и забраните на определена храна, ако има такива, за да не допусне грешка, когато предложи или презентира ястие. Презентирането на храната изисква мултикултурни познания. Друга област на компетентност е умението да се съчетават храни и напитки, тъй като сервитьорът трябва да може да предложи към всяко ястие и подходящата напитка.

Умението за презентиране на напитки при бармана е тясно свързано с творчеството и иновациите. Една напитка може да остане незабележима, независимо от високите вкусови качества, ако не бъде представена по интересен начин. Приготвянето и представянето на напитките се е превърнало в атракция и дори в спектакъл. Провеждат се световни конкурси по приготвяне и представяне на напитки и българските бармани са водещи в това.



6. Хлебар/сладкар - Профил на меките умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.

„Хляб се прави с желание, брашно, вода и сол“ според Стефан Саръстанев- майстор хлебар, който приготвя т.нар. „жив хляб“. Това твърдение е много показателно за това, кое е необходимото условие за един хлебар. Тази професия не е много популярна и атрактивна, но тя осъществява директната връзка с миналото и традициите. Хлябът здраво ни свързва с корените ни, той присъства неотменно на трапезата на българина и чужденците щом опитат от нашия хляб стават негови почитатели. Отношението на българина към хляба е пословично - преклонение, уважение, дълбока свързаност. Професията на хлебаря не е никак лесна и не е предпочитана от младите хора. Хубавият хляб изисква знания, майсторство и усилия. През последните години в България навлязоха различни модерни разновидности на хляба, продиктувани от здравословния начин на живот и връщането към старите и традиционни технологии. Използването на забравени култури се възродиха - лимец, ръж, просо, царевица, разнообразие от зърна като добавка. Все повече фурни използват квас вместо мая, жива вода и изворна вода. За да може един хлебар да направи хубав, здравословен и вкусен хляб трябва да има познания и умения. Извън професионалните умения обаче, са необходими и чисто личностни, които влияят на качеството на продукта. Участниците в работните групи определиха следните пет меки умения, които трябва да притежават хлебаря и сладкаря - Работа в екип, Умения за презентиране на храната, Организираност и приоритизация на задачите, Управление на времето, Способност за работа под напрежение. Независимо, че двете професии изискват различни професионални умения, меките умения са общи.

* Работа в екип

Това умение е определено като най-важно от представителите на кулинарния бранш. В един производствен цех - фурна или сладкарски цех всички работят съвместно, приготвянето на продуктите имат етапност и всеки етап е много важен за добрия краен резултат. Ако екипът не работи синхронизирано и отговорно, вероятността да се допуснат грешки е много голяма и това води до по-ниско качество или провал. Затова добрата комуникация, доверието, личната отговорност и колегиалното отношение са неизменна част от работата в екип. Хората в екипа трябва и да се подкрепят, да приемат креативността и експеримента, да са мотивирани, за да постигнат собствено и екипно развитие.

* Умения за презентиране на храната

Ако за барманите и сервитьорите умението за презентиране на храна беше ориентирано основно в това как те я представят на клиента, то за хлебаря и сладкаря от значение е как точно изглежда тяхната продукция, за да може да се продаде сама. Обикновено хляба, хлебните изделия, тортите и сладкишите се избират от витрината. По-малка е ролята на продавача в представянето на продуктите и затова изделието трябва само да се продаде, а това на пръв поглед зависи от вида му и след като бъде опитано от вкуса. Добрият външен вид винаги продава и затова е много важно хлебарите и още повече



сладкарите да са естети, да са креативни, да имат художествен поглед, да търсят и прилагат новите тенденции. Особено в сладкарството все повече акцентът се измести върху вида на изделието. Организиран се специални международни конкурси за торти, които приличат на шедьоври от скулптурата и изобразителното изкуство. Естествено и умението да се представи това, което е изработено е важно, когато има възможност, но тук продуктът трябва сам да говори за себе си като майсторството, естетиката, културата, светогледа на този, който го е приготвил проличава от първия поглед към продукта. С навлизането на новите технологии и в кулинарията вече могат да се прилагат модерни техники за производство на хлебни и сладкарски изделия, но чувството за естетика и богата светоглед, вложени в продукта повишават качеството му много повече.

* **Организираност и приоритизация на задачите**

Добрата организация на работния процес е важно умения във всяка професия. Степенуването на задачите е от значение и във фурната, и в сладкарската работилница, особено когато процесите са последователно свързани и зависещи един от друг. Организираният хлебар или сладкар трябва персонално да разпредели ясно задачите във времето на база цялостна визия за процеса. Задачите трябва да бъдат обяснени ясно и повторени от колегите, за да е сигурно, че всички са ги разбрали. Да бъдат точно разпределени и да се определи какъв ресурс е необходим за всяка една задача - продукти, техника, времеви и човешки. И тук, както и в кухнята, актуализирането на задачите и ресурсите е много важен момент, тъй като процесът е динамичен. Подреждането по приоритет помага за справяне с времеви фактор, който никога не е достатъчен и гарантира за справяне със задачите в срок, а това има отношение и на качеството на крайния продукт. Първо всеки сам трябва да може да определи приоритети си и да се организира и после да направи това в екипа като се съобразява с общите приоритети и организация. Процесът е сложен и изисква работа върху това умение.

* **Управление на времето**

Времето е важен фактор и в кухнята, и във фурната и в сладкарския цех. Всяка област на човешкия живот води тази надпревара с времето и справянето с него е умение, което предполага притежаване на други допълнителни качества. Важни умения за успешното управление на времето в хлебарството и сладкарството са организираност, подреденост, последователност, добра комуникация, работа в екип, концентрация, спазване на установените правила и др. Понякога дори силното желание за работа и мотивацията влияят положително при липса на време. В хлебарството и сладкарството е много важно спокойствието и концентрацията. Има поверие, че хляб се прави с чисто сърце, мълчаливо и спокойствие. Търпението за изработване на красив и вкусен продукт и технологичните етапи, през които той преминава изискват време и само добрата организация осигурява това време. Всички в работилницата и фурната работят с работно време, но дали то ще бъде изпълнено с вдъхновение или с напрежение зависи от личната и екипната организация.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



*** Способност за работа под напрежение**

Когато времето не стига, идва напрежението. Това умение е пряко свързано с предходното. Работата на хлебаря и сладкаря е в основната си част творческа и изисква спокойствие и приятна атмосфера. Когато липсва време, средата е нездравословна и има кризисна ситуация, тогава се проявява умението за работа в такава обстановка. Много от работодателите вече поставят това изискване към търсещите работа, когато набират персонал, като че ли това е естествено човешко качество и трябва да го притежаваме. Доказано е, че повечето хора, когато са поставени под напрежение могат да изкарат най-доброто от себе си, но това е за твърде кратко време. Ако процесът продължи следва срыв. Когато обаче става дума за творчески подход в работата, какъвто се изисква в хлебарството и сладкарството, работата под напрежение не изкарва най-доброто, а напротив, рискът от провал е много голям. Има поверие, че хлябът усеща кога хлебарят е щастлив и кога не е.



7.Ресторантьор - Профил на меките умения - 5 базови меки умения, резултат от анкетното проучване.

Ресторантьорът организира и контролира работата на персонала, както в кухнята, така и в търговската зала, контролира външния вид на обслужващия персонал в търговската зала, поведението по време на работа, нивото на обслужване, отговаря за поддържане на търговската зала и фойе/предверие на заведението за хранене и развлечения, посреща, настанява и изпраща гостите, приема поръчки за предварително запазване на места в залата. Ресторантьорът участва в планирането на асортимента от ястия и напитки, организира доставката и съхранението на хранителните продукти, използвани за приготвяне на кулинарни изделия, организира въвеждането на нови рецепти, контролира спазването на технологичния процес за производство на ястия и напитки и тяхното сервиране в ресторанта. Ресторантьорът носи отговорност за работата на сервитьорите, барманите, отговорниците за търговската зала, готвачите, помощник-готвачите, хигиенистите и технолозите, като се отчита пред мениджъра и собственика на заведението за хранене и развлечения. Основните меки умения на ресторантьора според представителите на кулинарния бранш са следните - Комуникативни умения, Организираност и приоритизация на задачите, Вземане на решения, Работа в екип, Управление на времето.

*** Комуникативни умения**

Работата на ресторантьора е свързана с директна комуникация на няколко нива. На ниво персонал той е този, който контактува с всеки работник, следи процесите и осъществява синхронизирането им. Той контактува с клиентите и се грижи общата атмосфера в заведението да е комфортна и приятна за гостите. При възникване на проблем, благодарение на добрите комуникативни умения, ресторантьорът разрешава конфликтите с най-малко щети. Това умение не случайно е поставено на първо място от представителите на кулинарния и ресторантьорския бранш. Да се намерят подходящите тон и думи към всеки клиент и всеки член на персонала е умение, се развива много трудно и изисква и допълнителни умения - култура, такт, дисциплина на емоциите, хладнокръвие, дискретност и др. Може да се каже, че ресторантьорът е между чука и наковалнята т.е. между клиента и персонала. Ако за останалите професии, които разгледахме комуникацията е в повечето случаи еднопосочна - колега или клиент, то при тази професия комуникацията е многопосочна - с работещите в кухнята готвачи и сладкари, с бармана и сервитьора, с клиентите, с доставчиците на продукти, с хората от поддръжката, с персонала по почистването, с управителя или собственика, с аранжора и т.н. И независимо от това с представител на коя група контактува, ресторантьорът трябва да постигне задължително успех и благоприятен резултат, а за това са необходими отлични комуникативни умения.

*** Организираност и приоритизация на задачите**

Основната работа на ресторантьора е да организира. От неговите способности зависи как ще протече всеки един работен процес. От тази гледна точка организационните умения може да се разглеждат и като професионални или още твърди умения. Много полезно би



било ресторантьорът да има вродено усещане за организация, подреденост и степенуване по важност на задачите. Но в същността си да създава добра организация, да приоритизира и да разпределя правилно задачите, както и да следи за тяхното изпълнение е част от професионалните задължения на ресторантьора и ако той не се е научил да го прави, не може да изпълнява служебните си ангажименти. Представителите на тази професия отговарят за синхрона между всички дейности в заведението - основни и допълнителни, за хората, които ги изпълняват и получават директната обратна информация от клиента за качеството на свършената работа. Те са хората, които приемат очакванията на гостите, предават ги на персонала и първи научават дали правилно са си свършили работата. За постигане на качествени резултати са необходими съвкупност от качества, освен умението на организира и поддържа приоритети. Качества като гъвкавост, предвидливост, тактичност, комбинативност, информираност и т.н. Може да се каже, че за професията ресторантьор, това важно умение организираност и приоритизация на задачите няма строго място, а по-скоро принадлежи и към двете умения - твърди и меки.

* **Вземане на решения**

Вземането на решения е умение, което предполага наличие на достатъчно информация, умение за анализ и преценяване на последиците от решенията. Тъй като ресторантьорът носи отговорност за работата на всички в заведението, е необходимо да умее да преценява в кой момент какви решения са най-уместни.

Има различни изследвани начини за вземане на решения.

Това са няколко стъпки:

1. Дефиниране на проблема;
2. Задаване на критерий за оценка, ограничения и правила при изготвянето на решение;
3. Моделиране на решението, което отговаря на поставените изисквания;
4. Намиране на алтернативни решения, оценка по зададените критерии и сравнителен анализ на последствията от тяхното вземане;
5. Вземане на решение, като се избира една от алтернативите;
6. Анализ на резултатите чрез обратната връзка, преоценка - преминаване през стъпки 3 - 6;
7. Оптималното решение е намерено.

Друг начин е методът Квадратът на Декар. Вземаме проблема или ситуацията и предполагаемото решение и ги поставяме в следните въпроси.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Какви са плюсовете , ако ТОВА се случи?	Какви са плюсовете , ако ТОВА НЕ се случи?
Какви са минусите , ако ТОВА се случи?	Какви са минусите , ако ТОВА НЕ се случи?

или

Какви са плюсовете , ако ТОВА се случи?	Какви са минусите , ако ТОВА се случи?
Какви са плюсовете , ако ТОВА НЕ се случи?	Какви са минусите , ако ТОВА НЕ се случи?

Под думата „ТОВА“ се подразбира предполагаемото решение на проблема или ситуацията. Ние обработваме плюсовете и минусите на предполагаемото решение, а също и плюсовете и минусите от отказа от предполагаемото решение. По този начин се стига до решението. Но тази техника изисква време, а за решения, които трябва да се вземат много бързо, не е много удачна.

Рационалното вземане на решения не е дарба, а е нещо което се научава - процес, при който се поставя на везната информацията от една страна и емоциите от друга, след което се претегля. Защото ако не се вземе решение базирано на избора, ситуацията ще го вземе вместо теб. Но независимо дали става въпрос за управител на компания, мениджър на отдел или дори персонал от неуправленско ниво, най-важното е добрата информация.

* Работа в екип

Това умение е изведено за всички обособени професии в анкетата, но с различна степен на важност и все пак е сред петте най-важни умения. Ресторантьорът работи с голям екип, на практика работи с всички от персонала. И именно способността да работи успешно и продуктивно с членовете на екипа е изключително важно. Той трябва да вижда цялата картина на работния процес, да познава всеки детайл, да преценява какъв ресурс е необходим и как може да се осигури и да разпредели всички задачи на хората, които ще ги изпълнят най-добре и най-ефективно. Това е човекът, който трябва да познава качествата и уменията на екипа, за да подаде подходящата задача и да очаква положителен резултат. Той владее уменията да работи с всеки от екипа и да може адекватно да реагира при възникване на проблем. Ресторантьорът предвижда рисковете и ги избягва максимално като залага на отговорността, дисциплината и съпричастността на всеки колега. За успешното управление на екипа също са необходими допълнителни умения. Ресторантьорът трябва да умеє да организира, да е дисциплиниран, подреден, да има широк поглед на нещата, да умеє да предразполага и мотивира хората, да поема лична отговорност и да споделя отговорност. Тази професия предполага ресторантьорът да е лидера в екипа и негов ръководител.

* Управление на времето

За това колко е важно за професиите в кулинарния бранш уменията да управляваш времето, вече е написано. Това, което се отнася за готвача важи и в пълна сила за ресторантьора. Има няколко правила, които биха били от полза за един ресторантьор, който трябва едновременно да организира много и различни хора, процеси и ангажименти. Това



са 26 хака за управление на времето на Етиен Гарбугли - консултант по продуктов дизайн и маркетинг от Канада.

1. Съпостави Как прекарвам деня си? и Как бих искал да прекарвам деня си?
2. Планирай деня си само за 4-5 часа истинска работа дневно - все се намира нещо, което да запълни останалата част от деня.
3. Нормално е да има дни, в които просто не можеш да работиш и дни, в които можеш да работиш 12 часа без почивка - работи активно, когато си в продуктивната зона.
4. Времето ти струва пари - уважавай времето си.
5. Спри едновременната работа по няколко задачи (мултитаскинг). Това просто убива фокуса ти.
6. Направи си програма и се придържай към нея.
7. Ние сме по-фокусирани и продуктивни, когато имаме ограничено време.
8. Да действаш е по-добре от съвършенството.
9. Работата е най-добрият начин да свършиш работата си. Стартирайте с кратки задачи.
10. Разделете това, което изисква мислене и това, което изисква действие. Свършете първо действието.
11. Повечето отработени часове не означават по-голяма продуктивност.
12. Организирайте срещите си ранната част на деня, защото те винаги са свързани със загуба на време.
13. Разделяйте дългите срещи на по-малки с интервали между тях или провеждайте групови срещи.
14. Поддържай един и същ контекст на работата си. Превключването между различни проекти и клиенти е непродуктивно.
15. Между два интензивни процеса забавяйте темпото.
16. Работи само и единствено по нещото, което има най-голямо значение. Винаги бъди наясно кое е най-важното нещо, което трябва да свършиш през деня.
17. Винаги приоритизирай задачите.
18. Само една работа от всичко, което ще свършиш през деня има най-важно значение.
19. Разбивай работата по задачите през деня на периоди от по един час. Продължителните задачи са трудни за вършене.
20. Ако нещо може да бъде свършено поне на 80% от някой друг, делегирай го.
21. Мислете само за днес и за утре, обърнете страницата на вчера.
22. Слагайте краен срок на всяка задача.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



23. Насочете дати за всяка стресова и интензивна работа.
24. Винаги си водете бележки.
25. Записвайте си нещата, които намаляват стреса ви.
26. Давайте си пауза.

Целта на тези идеи е да се повиши продуктивността като се овладее времето, защото е много лесно да се разсеем от различни неща и да вършим спешни работи, които не са толкова съществени и значими за сметка на наистина важните задачи. Успеем ли да запазим фокуса си върху главната и приоритетна работа, тогава можем да кажем, че вървим в синхрон с времето.



8. Заключение

Профилите на меките умения на четирите професии от кулинарния и ресторантьорския бранш са изготвени на база проведено анкетирание на представители от този сектор от Румъния и България и изведени заключения от проведените дискусии по време на работата на трите фокус групи в Добрич. Уменията и за четирите професии се покриват, само подредбата по приоритетност се разминава. Основният извод, който може да се направи е, че кулинарният бранш наистина има глад за кадри и този недостиг на обучен персонал води до наемане на не добре обучени или дори необучени хора, които имат сериозен недостиг в професионалните умения. В случаите, когато твърдите умения не са на ниво, част от липсите могат да бъдат компенсирани с добре развити меки умения. Информацията от представителите на работодателите в този бранш показва, че все по-малко кадри притежават дори минимални меки умения. Особено това се проявява при младите хора, на които им липсват умения дори на елементарно ниво. Туризмът и кулинарията са изключително динамични области и необходимостта от качествен персонал е огромна. Все по-високи стават изискванията на потребителите и все повече и заведенията, за да продължат да съществуват в тази пазарна част, трябва да отговорят на тези изисквания. Това може да се получи само с качествен персонал, мотивиран за работа и готов да подобрява компетенциите и уменията си.



9. Приложения

Приложение 1

Анкета за определяне на меките умения на заетите в кулинарния и ресторантьорския сектор.

АНКЕТА

ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА МЕКИТЕ УМЕНИЯ НА ЗАЕТИТЕ В КУЛИНАРНИЯ И РЕСТОРАНТЬОРСКИЯ СЕКТОР

Анкетата има за цел да насочи обучаващите организации при провеждане на обучения по професии от кулинарния и ресторантьорския сектор, за нуждите на бизнеса от този бранш относно качествата, които е необходимо да притежават техните служители, извън професионалните умения.

В проучването са засегнати основно четири професии - готвач, барман/сервитьор, хлебар/сладкар, ресторантьор и пет базови меки умения, които могат да се изберат от следните примерни - комуникативност, управление на времето, управление на кризи, управление на конфликта, работа в екип, мултикултурно разбиране, креативност, владеење на чужди езици, компютърни умения и др.

На база резултатите от анкетата ще бъдат изготвени профили на меките умения с акцент на 5 базови, определени от представителите на бизнеса за изброените четири професии от кулинарния и ресторантьорския сектор. Тези профили ще бъдат включени в Модел за оценка на меките умения и в ситуационните оценителни тестове.

Молим за Вашата професионална преценка!

Име и фамилия:

Заведение/обект/организация:

Позиция:

1. Степенувайте по важност от 1 до 15 предложените умения, които е необходимо да притежава един готвач

А	Комуникативни умения	
Б	Организираност и приоритизация на задачите	
В	Способност за работа под напрежение	



Г	Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	
Д	Управление на времето	
Е	Работа в екип	
Ж	Вземане на решения	
З	Разрешаване на проблеми	
И	Творчество и иновации	
Й	Мултикултурно разбиране	
К	Владеене на чужди езици	
Л	Професионална етика	
М	Стремение към усъвършенстване на уменията	
Н	Умения за презентиране на храната	
О	Адаптивност и гъвкавост	

2. Има ли умения, които е важно да притежава един **готвач** според Вас и не присъстват в горепосочените умения? Ако отговорът е „Да“, моля посочете ги:

.....

3. Степенувайте по важност от 1 до 15 предложените умения, които е необходимо да притежава един **барман/сервитьор**

А	Комуникативни умения	
Б	Организираност и приоритизация на задачите	
В	Способност за работа под напрежение	
Г	Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	
Д	Управление на времето	
Е	Работа в екип	
Ж	Вземане на решения	
З	Разрешаване на конфликти	
И	Умения за консултиране на клиента - храна и напитки	



И	Мултикултурно разбиране	
К	Владеене на чужди езици	
Л	Професионална етика и поведение	
М	Стремех към усъвършенстване на уменията	
Н	Умения за обслужване и презентирание на ястия и напитки	
О	Адаптивност и гъвкавост	

4. Има ли умения, които е важно да притежава един **барман/сервитьор** според Вас и не присъстват в гореизброените умения? Ако отговорът е „Да“, моля посочете ги:

.....

5. Степенувайте по важност от 1 до 15 предложените умения, които е необходимо да притежава един **хлебар/сладкар**

А	Комуникативни умения	
Б	Организираност и приоритизация на задачите	
В	Способност за работа под напрежение	
Г	Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	
Д	Управление на времето	
Е	Работа в екип	
Ж	Вземане на решения	
З	Разрешаване на конфликти	
И	Надеждност	
Й	Мултикултурно разбиране	
К	Владеене на чужди езици	
Л	Професионална етика и поведение	
М	Стремех към усъвършенстване на уменията	
Н	Творчество и иновации	
О	Адаптивност и гъвкавост	



6. Има ли умения, които е важно да притежава един **хлебар/сладкар** според Вас и не присъстват в гореизброените умения? Ако отговорът е „Да“, моля посочете ги:

.....

7. Степенувайте по важност от 1 до 15 предложените умения, които е необходимо да притежава един **ресторантьор**

А	Комуникативни умения	
Б	Организираност и приоритизация на задачите	
В	Способност за работа под напрежение	
Г	Мотивация и съпричастност към развитието на фирмата	
Д	Управление на времето	
Е	Работа в екип	
Ж	Вземане на решения	
З	Разрешаване на конфликти	
И	Умения за консултиране на клиента - храна и напитки	
Й	Мултикултурно разбиране	
К	Владееене на чужди езици	
Л	Професионална етика и поведение	
М	Стремение към усъвършенстване на уменията	
Н	Умения за обслужване и презентиране на ястия и напитки	
О	Адаптивност и гъвкавост	

8. Има ли умения, които е важно да притежава един **ресторантьор** според Вас и не присъстват в гореизброените умения? Ако отговорът е „Да“, моля посочете ги:

.....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



9. Избройте кои пет меки умения са най-важни за всяка от посочените професии:

- готвач -
- барман/сервитьор -
- хлебар/сладкар -
- ресторантьор -

БЛАГОДАРЯ ЗА УЧАСТИЕТО!

Водещ партньор:

Сдружение „Добруджанско аграрно и бизнес училище“

България, гр. Добрич

Ул. България №3, офис 5

Тел. 058/655 626

Партньор:

Сдружение „Избери своята професия“ - Център за професионално обучение

Румъния, гр. Констанца

Бул. Фердинанд №7, офис 4

Тел. 0040 721 252 661



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Приложение 2



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Проект „Интегрирани решения за заетост в кулинарните изкуства и ресторантьорския сектор за квалифициран и приобщаващ българо-румънски трансграничен регион“

е съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие в рамките на

Програмата Interreg V-A Румъния-България.

Код на проекта: 16.4.2.104; e-MS код: ROBG-192

Бюджет на проекта: 410 207.72 евро, Стойност на финансиране от ЕС: 348 676.56 евро от ЕФРР

ЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ И УМЕНИЯ ЗА ЗАЕТОСТ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



**Как набираме служители?
Recruiting and selecting employees**

**Уменията и тенденциите в
развитието на сектора/бизнеса?
Employability skills and trends**



Интернет страница на проекта:
<http://icarus-robg.eu/bg/>

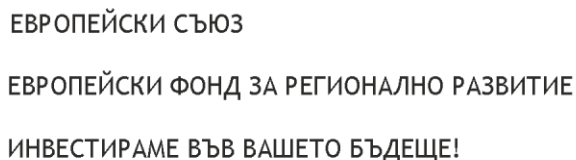


Умения за заетост

- *“A set of attributes, skills and knowledge that all labour market participants should possess to ensure they have the capability of being effective in the workplace – to the benefit of themselves, their employer and the wider economy.” CBI*
- *„Комплекс от личностни качества, умения и знания и способности, които всички участници на трудовия пазар трябва да притежават, за да са ефективни на работното си място – в полза на себе си, на своя работодател и на икономиката.“*

Личностни умения, качества и ценности

- **Аз мога** (умения).....
- I can (skills)
- **Аз съм** (качества)
- I am (qualities)
- **Аз вярвам в** (ценности).....
- I believe in (values)





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



БЪЛГАРСКО ПРАВИТЕЛСТВО



The EU food and drink industry is...

- the first manufacturing industry in the EU, leading in terms of turnover (15.6%), value added (13%) and employment (15.2%)

€1,090 billion
turnover

€212 billion
value added

4.25 million people
direct employment

285,000 SMEs account for:

49.4%
of food and drink
turnover

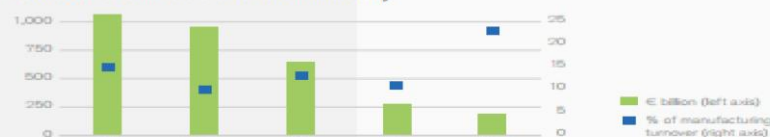
48.1%
of food and drink
value added

62.8%
of food and drink
employment

99% of food and drink companies are SMEs

- the first food and drink industry worldwide

Turnover of the food and drink industry



- the first exporter of food and drink products in the world

€92 billion
value of exports to
non-EU markets

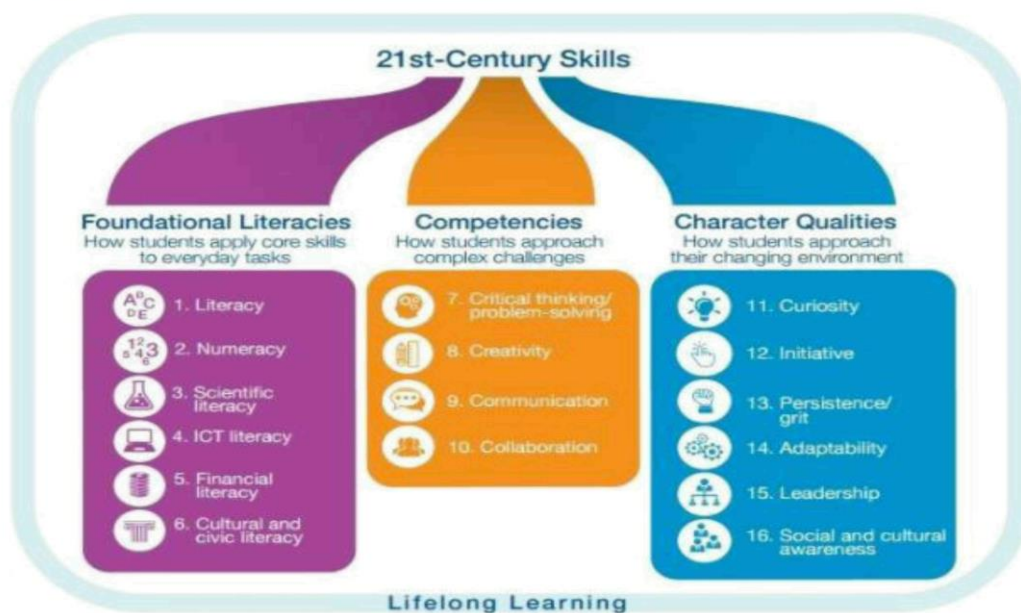
€27 billion
trade surplus

17.8%
global export
market share

Sources: Eurostat, LEI Wageningen UR, UN COMTRADE

Умения за работа в 21 век

Exhibit 1: Students require 16 skills for the 21st century



Note: ICT stands for information and communications technology.

Image: World Economic Forum, New Vision for Education (2015)

8



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



Top 10 skills

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

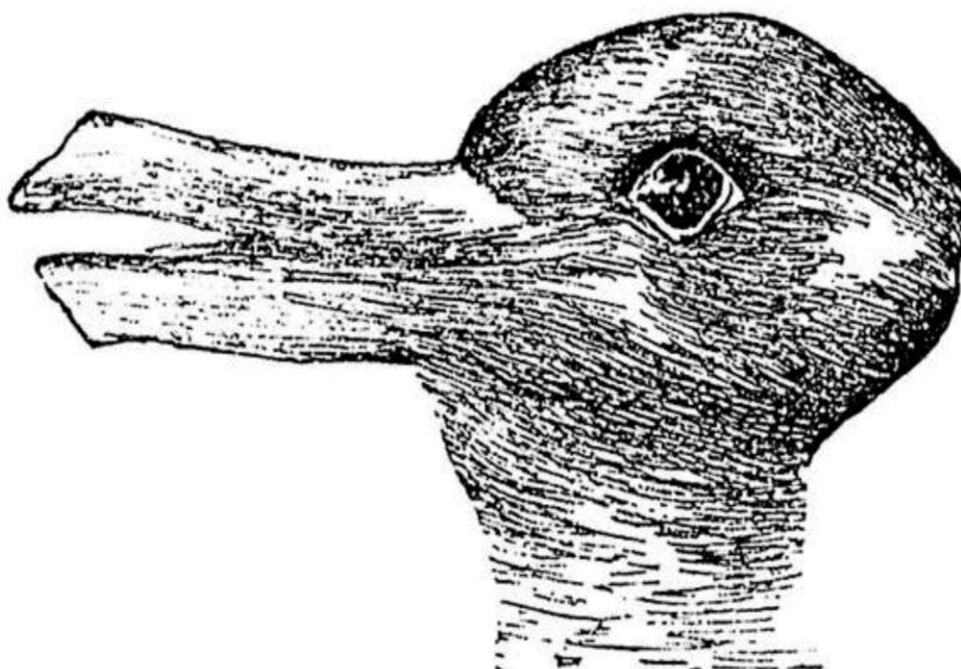
in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum

<https://www.weforum.org/agenda/2016/03/21st-century-skills-future-jobs-students/>





Традиционното обучение е недостатъчно да подготви учениците и студентите за успешна кариера

Според доклада на Световния икономически форум «Нова визия за образование: насърчаване на социалното и емоционалното учене чрез технологията»:

- Днешните кандидати за работа трябва да могат да си сътрудничат, да общуват и да решават проблеми - умения, развити предимно чрез социално и емоционално обучение (SEL).
- В съчетание с традиционните умения, тази социална и емоционална компетентност ще даде възможност на обучаващите се да се реализират в глобалната, дигитализираща се икономика.

Нова стратегия за работната сила на бъдещето

- Доклад на форума "Бъдещето на работните места", представен по време на Годишната среща за 2016 г. в Давос, насочва ангажираните фактори в областта на човешките ресурси и водещите световни работодатели към текущите промени в заетостта, уменията и набирането на работници в различните отрасли и географски райони.
- Създателите на политики, преподавателите, родителите, бизнеса, изследователите, технологичните експерти, инвеститорите и НПО могат заедно да гарантират, че развитието на социалните и емоционалните умения се превръща в обща цел и компетентност на образователните системи навсякъде по света.



Личностни и бизнес умения в кулинарната индустрия

- Ефективно обслужване на клиенти и етичност
- Физическа сръчност и издръжливост на натоварване
- Безопасност на работното място
- Внимание към детайлите
- Способност за бързо учене на нови умения
- Управление на бюджет и финанси
- Комуникативни умения и позитивно отношение
- Междоличностни взаимоотношения и управление на хора
- Гъвкавост и работа в екип
- Емпатия

ЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ ЗА ЗАЕТОСТ

„**умения за управление на кариерата**“ – планиране на професионалната кариера, изграждане на стратегия за развитие и план за действие;

„**меки**“ – личностни качества и характеристики, необходими за ефективна комуникация и взаимоотношения на работното място;

„**преносими**“ – умения и способности, които се развиват през целия живот в различни ситуации и са приложими във всяка професионална среда – работа в екип, вземане на решения, критическо мислене...;

„**скрити**“ умения, защото са сложни за измерване и оценяване, но са ясно различни на работното място – мотивация, личностна устойчивост, надеждност; самооценка...;

„**ключови**“ – основополагащи за развитие на по-нататъшните компетенции – обща грамотност, владение на чужди езици, дигитална грамотност, културни познания, гражданска и социална компетентност.

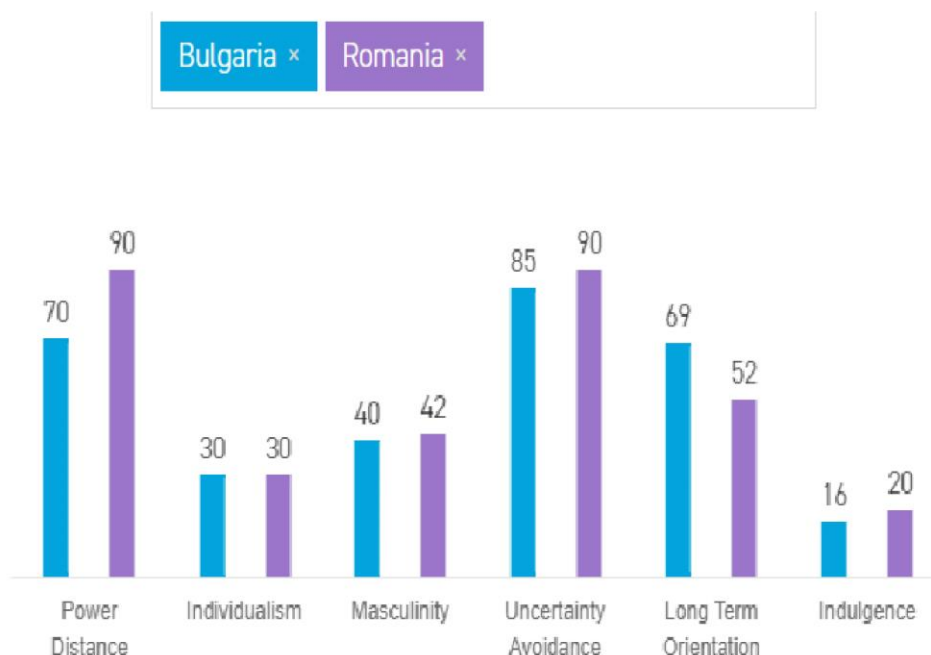


Петфакторен модел за личностните черти – Голдбърг, 1985

- 1. Екстравертност** – общителност, самоувереност, вълнение, търсене, топлина, активност и положителни емоции; степента, в която личността се нуждае от внимание и социална интеракция.
- 2. Сътрудничество** – степента, в която личността се нуждае от хармонични взаимоотношения с околните - доверчивост, прямот, отстъпчивост, скромност.
- 3. Съзнателност** – степента, в която личността желае да спазва общоприетите норми и правила. Организираност, подреденост, прецизност, чувство за дълг.
- 4. Невротизъм** – степента, в която личността приема околния свят като заплаха и извън неин контрол - напрегнатост, тревожност, изнервеност, стеснителност, импулсивност.
- 5. Откритост към нов опит** – степента, в която личността от интелектуален напредък и израстване - изобретателност, отвореност към нови преживявания, интелигентност, любопитност.

Националната култура като „колективен софтуер“ на ума – Хофстеде, 1981

- Колективистични/индивидуалистични култури;
- Дистанция от властта - нетърпимост /търпимост към несправедливостта;
- Избягване на несигурността – толерантност към несигурността;
- Мъжественост/женственост – стремеж към конкуренция и прогрес срещу сигурност и хармонични взаимоотношения;
- Краткосрочна /дългосрочна времева ориентация - бързи резултати и поемане на риск срещу бавни резултати и сигурност;
- Задоволяване на личните нужди срещу ограничаването им.



Културни особености – Румъния и България

- Централизирана организационна структура – решенията се вземат от ръководителя;
- Подчинените очакват да им се каже какво да вършат;
- Важна е хармонията в групата;
- Конфликтите се решават чрез преговори и компромиси;
- „Работя, за да живея“ с фокус върху благополучието;
- Иновациите и промените срещат съпротива;
- Сигурността е важен елемент за личната мотивация;
- Прагматизъм – истината е относителна и зависи от контекста, времето и ситуацията;
- Песимизъм и въздържание от задоволяване на нуждите – свободното време не е от значение и балансът между работа и личен живот не е ценност.



Основни видове личностни умения

Комункативни умения – изграждане на доверие, дългосрочни взаимоотношения, активно слушане, адаптивност към ситуацията и умения за ефективно общуване в група чрез вербални, невербални и дигитални средства за предаване на информация.

Вземане на ефективни решения – логически анализ на факти и цифри, балансирана преценка на риска и поемане на лична отговорност.

Вътрешна мотивация – стремеж към успех, желание за подобряване на установени стандарти, лоялност към целите на организацията, инициатива за действие, постоянство и оптимизъм.

Лидерски умения – стратегическо мислене, визия за целта, организационно планиране, управление на риска, организация на времето, делегиране на задачи, оценка на изпълнение на дейностите, каризма, емпатия, умения за преговаряне, публично говорене.

Работа в екип – изслушване и способност за разбиране на друга гледна точка, самооценка на слабите и силните си характеристики чрез сравнение с членовете на групата и желание за коригиране на поведението и увереност.

Креативност и разрешаване на проблеми – иновативно мислене и управление на промяната, идентифициране на проблема, вземане на решение и прилагане на курс на действие и проследяване на изпълнението.

Основни видове личностни умения

Организация на времето и способност за работа под стрес – организираност, определяне на приоритети, отношение към детайлите, емоционален баланс.

Адаптивност – умение за приспособяване към корпоративната култура, гъвкавост, бързо ориентиране към изискванията на променящата се среда, включително умения за работа под стрес и в кратки срокове

Готовност и желание за учене - възприемчивост, любознателност, желание за самоусъвършенстване, търсене и приемане на обратна връзка

Етика - лоялност, коректност, почтеност

Ефективност - способност за справяне с работните задачи с добри резултат

Умения за работа с клиенти – отзивчивост, емпатия, позитивна нагласа, такт, толерантност, търпение, любезно отношение

Умения за самоуправление – отговорност, самостоятелност, организация на времето и работните задачи



Основни видове личностни умения

Организация на работа

- Управление на времето
- Мотивация
- Адаптивност и гъвкавост
- Управление на отговорностите

Социални умения

- Работа в екип
- Грижа за клиентите и колегите (емпатия, разбиране на нуждите на останалите)
- Управление на конфликти
- Умения за общуване

Постигане на резултати

- Решаване на проблеми
- Креативност и иновации (нестандартно мислене)
- Критично и структурирано мислене
- Способност за вземане на решения

Интересни факти от проучвания

Съпоставка между оценката на работодателите и самооценката на младежите:

- Кои са най-важните умения за работодателите при наемане на нови служители?
- В каква степен младите хора притежават тези умения?
- Подготвени ли са младите хора за започване на работа след завършване на образованието си?
- Кога трябва да започне формирането на умения за заетост?

2010, Фондация за развитие на бизнеса в образованието



Интересни факти от проучвания

- В основни линии представата на младите хора за това, какво търсят компаниите при наемане на нови служители на работа, съвпада с уменията, които изискват работодателите.

- Петте най-важни умения, които се изискват при наемане на работа, както за работодателите, така и според младежите, са:

- *Професионални знания и умения*
- *Готовност и желание за учене*
- *Адаптивност*
- *Междоличностни умения*
- *Ефективност*

2010, Фондация за развитие на бизнеса в образованието

Интересни факти от проучвания

Съществува разминаване между оценката на работодателите и самооценката на младежите относно степента, в която притежават конкретните умения.

Най-голямо е несъответствието между оценката и самооценката при следните умения:

- *Адаптивност*
- *Междоличностна комуникация*
- *Умения за работа с клиенти*
- *Етика*

2010, Фондация за развитие на бизнеса в образованието



Интересни факти от проучвания

Подготвени ли са младите хора за започване на работа след завършване на образованието си?

Ключови дефицити в познанията на младите хора за света на труда, идентифицирани както от работодателите, така и от самите младежи:

- **Не познават трудовите си права и задължения** – кога могат да започнат работа, какви документи са нужни, какви договори има, осигуряване, болнични, майчинство, плащане на данъци, какво да правят, ако правата им бъдат нарушени
- **Не знаят как да се представят по време на интервю** – поведение, което се изгражда с опит и може да бъде репетирано и разучено с помощта на кариерен консултант.
- **Не знаят как и къде да търсят работа** – сериозен проблем: не познават пътищата за достигане до работните места и източниците на информация.
- **Не знаят как да се държат на работното място** – очаквания на работодателите, фирмена култура - йерархия, комуникация, протокол, облекло, работно време, задължения и т.н.
- **Нямат адекватни очаквания за заплащането** – това важи в еднаква сила за младежите с висше и средно образование.

2010, Фондация за развитие на бизнеса в образованието

Интересни факти от проучвания

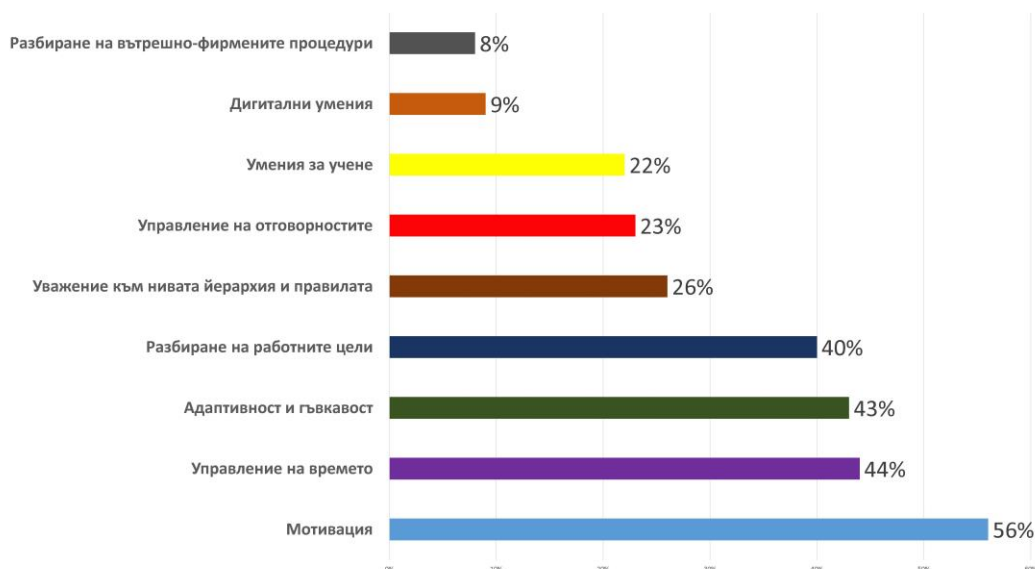
Кога е необходимо изграждането на умения за заетост?	Младежи	Работодатели
В ранна детска възраст	5%	22%
В началното училище	8%	24%
В основното училище	10%	14%
В гимназията	41%	40%
При завършване на училище	7%	0%
В университета	29%	0%

2010, Фондация за развитие на бизнеса в образованието



Интересни факти от проучвания

НАЙ-ВАЖНИТЕ УМЕНИЯ ЗА ЗАЕТОСТ СПОРЕД РАБОТОДАТЕЛИТЕ



2016, Международен институт по мениджмънт

Интересни факти от проучвания

Оценяват ли работодателите личностни умения при наемане на служители?

- 93% - да (57% - по време на интервюто за работа като се разчита на допълнителни мерки като препоръки, анализ на автобиографията, хобита, трудов опит, мотивационни писма и т.н.)
- 7% - не (60% са в България и Австрия!)

Причини за липсата на оценка

- 35% от работодателите не са в състояние да оценяват личностните умения
- 28% мислят, че кандидатите могат да лъжат по време на тестовете
- 20% оценяването отнема много време

2016, Международен институт по мениджмънт



Интересни факти от проучвания

Предлагат ли работодателите вътрешно-фирмено обучение за меки умения?

Само 3% - за всички страни, включени в изследването!

Основна причина за липсата на обучение:
*Липса на време – личностните умения се изграждат продължително;
дългосрочна инвестиция.*

2016, Международен институт по мениджмънт

Предизвикателства

- Промяна на естеството на труда
- Дигитализация и автоматизация
- Застаряване на населението
- Културни особености и различия

2016, Международен институт по мениджмънт



Насърчаване на мотивацията

- Предоставяне на възможност и насърчаване на служителите да вземат решения за действията си;
- Прозрачна и ефективна комуникация;
- Атмосфера на уважение;
- Намаляване броя на правилата в работна среда, което демонстрира доверие към служителите;
- Признаване на успехите на служителите и осигуряване на обратна връзка;
- Осигуряване на практически обучения за развитие на уменията и знанията;
- Възнаграждения над средните за отрасъла и допълнителни бонуси.
- Ясно дефиниране на целите на бизнеса, измерване на ефективността на служителите и ясни очаквания.

Personality tests

- Myers-Briggs test <http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp>
- DISC Personality test <https://discpersonalitytesting.com/free-disc-test/>
- The Big Five Personality test: <https://www.outofservice.com/bigfive/>
- Work Values test: <https://www.123test.com/work-values-test/>
- Free IQ test: <https://www.123test.com/iq-test/>
- Gardner Multiple intelligences test: VAK (Visual, Auditive, Kinesthetic) test <https://www.psychologytoday.com/tests/iq/multiple-intelligences-learning-style-test>
- VAK (Visual, Auditive, Kinesthetic) test: http://www2.amk.fi/mater/kauppa_ja_talous/demand_forecasting/vak.php
<https://elc.polyu.edu.hk/cill/eiw/interviews/default.htm>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
ИНВЕСТИРАМЕ ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!



www.interregrobg.eu

Съдържанието на този материал не представлява непременно официалната позиция на Европейския съюз.