

## Подготовка кадрового обеспечения сферы ресторанного бизнеса с использованием инновационных технологий

Джум Татьяна Александровна, кандидат технических наук, доцент;  
Ксенз Марина Владимировна, кандидат технических наук, доцент;  
Кашкара Ирина Юрьевна, заведующий учебно-методическим отделом  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова (г. Краснодар)

**Аннотация.** В статье приводятся результаты исследований подготовки кадрового обеспечения сферы ресторанного бизнеса с использованием инновационных технологий.

**Ключевые слова:** персонал, инновационные методы, педагогические методы, компетентностный подход, сервисные услуги.

На современном этапе система образования ориентирована на применение компетентностного подхода, что связано с обновлением обучающих методик и технологий с максимальным приближением их содержания к потребностям сервисной практики действующих предприятий индустрии гостеприимства. Совершенствуются и формы контроля уровня полученных знаний обучающихся с применением компьютерных технологий, позволяющих практиковать дистанционную модель обучения. Работа с персоналом сферы сервиса, к которой относятся сфера бытового обслуживания населения, развитие транспортно-эксплуатационных услуг, туристско-гостиничный бизнес, торговля, деятельность в области фитнеса, досуговых услуг, ресторанный бизнес, определяет культуру обслуживания, реализацию целей предприятия. Персонал – важнейший стратегический фактор, необходимый для успешной работы предприятия, что напрямую зависит от степени удовлетворенности потребителей, которым необходимы качественные услуги, и они готовы их приобретать.

Способность четко мыслить, полноценно логически рассуждать и ясно излагать свои мысли в настоящее время необходима каждому. На активизацию мыслительной деятельности направлены все инновационно-педагогические технологии в учебном процессе: выездные практические занятия, групповая совместная работа студентов, дискуссии, диспуты, доклады (презентации), деловые игры, инновационные методы в образовании.

Инновационные методы в образовании – это педагогические методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий. Основными инновационными методами в образовании являются: методы проблемного и проектного обучения, моделирования, исследовательские методы, модульное обучение, игровые технологии, метод мозгового штурма, метод кейс-стадии, метод творческих заданий, методы активного обучения, контекстного обучения и обучения на основе опыта. Инновационные методы могут реализовываться как в традиционной форме, так и с использованием дистанционной технологии обучения с применением электронных мультимедийных учебников и учебных пособий: проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению учебных дисциплин, проектно-организационных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач, предпринимательских идей в содержании курсов.

Инновационные методы предполагают возрастание роли обучаемого в учебном процессе, смещение центра (фокуса) учебного процесса от преподавателя к обучающемуся; усиление функции поддержки обучающегося, помощи ему в организации индивидуального учебного процесса, а также предоставляют возможность обратной связи преподавателя с каждым обучающимся при использовании новых коммуникационных технологий.

Улучшение качества сервисных услуг, как и качества организации общественного питания в целом, – постоянный процесс деятельности, направленный на повышение его уровня, способов предоставления услуг, совершенствования элементов производства и системы качества, а это, в свою очередь, связано с наличием кадрового состава работников, владеющих профессиональными знаниями, умениями и навыками в разрезе компетентностного подхода соответствующей направленности (профиля) направления подготовки. Именно на это нацелена образовательная деятельность профилирующих учебных заведений на базе ФГОС ВО.

Компетентностный подход в системе образования основан на контактных интерактивных формах проведения занятий в сочетании с организацией самостоятельной работы обучающихся, связанных с развитием профессиональных умений и навыков, что особенно важно, так как от этого, в конечном итоге, зависит уровень качества обслуживания в действующих сервисных предприятиях, для которых осуществляется соответствующая подготовка кадров, начиная с вузовской подготовки. Качество подготовки кадров для организации деятельности сервисных предприятий в условиях современного производства – важнейшая составляющая эффективности, рентабельности предприятий индустрии гостеприимства, и поэтому, компетентностному подходу в образовательной деятельности необходимо уделять постоянное внимание.

В целях обучения работающего персонала новым видам обслуживания, позитивно воспринимаемыми гостями сервисных предприятий, необходимо большое внимание уделять тренингам, как интерактивным формам обучения, связанным с компетентностным подходом в образовательной деятельности.

Разработка программы тренинга осуществляется в соответствии со следующими этапами: оценка потребности сервисного предприятия в обучении персонала; определение цели обучения; разработка общей программы тренинга; подготовка индивидуальных заданий в рамках программы; проведение тренинга по

программе; оценка результатов обучения; методическая помощь и контроль проведения тренингов по разработанной программе. Оценка потребностей в обучении осуществляется на трех уровнях: организационный анализ, анализ производственных задач и анализ индивидуальных потребностей. Одним из популярных методов тренинга является обучение непосредственно на рабочем месте. Для этого работник получает буклет с ключевыми концепциями, которые будут прорабатываться в ходе тренинга. По окончании каждого занятия работнику предлагается пройти тестирование или опрос. Тренинг в ресторанном бизнесе, который является одним из составляющих индустрии гостеприимства, связан с активным социально-психологическим обучением, направленным на формирование навыков клиентоориентированных продаж и презентации меню, что отражает безупречное обслуживание.

Тренинг дает рестораторам возможность усилить мотивацию официантов, барменов, администраторов, менеджеров и диагностировать проблемные зоны подразделений или предприятия в целом. Участники же получают шанс увидеть свою модель поведения со стороны, поэкспериментировать с ней, расширить поведенческий репертуар — и это непременно скажется на их профессионализме. На тренингах обслуживающий персонал узнает, как эффективнее вступать в контакт с гостем, правильно задавать вопросы с целью выяснения его гастрономических или алкогольных предпочтений, рассказывать о предложениях ресторана, в том числе не относящихся к данному виду.

В ресторанном бизнесе, как и во всей сервисной практике, где от уровня обслуживания зависит стабильность бизнеса, интерактивные формы обучения, связанные с компетентностным подходом в образовательной деятельности, эффективны. Любое обучение должно быть комплексным, учить персонал общению с гостями необходимо в совокупности с отработкой навыков по презентации услуг сервисного предприятия. Прививать навыки продаж следует совместно с

изучением и закреплением механизма работы с возможными возражениями и сопротивлениями. В качестве ежедневных тренингов персонала, тесно контактирующего с клиентами, можно порекомендовать такие виды занятий, как разминки, тематические упражнения, мини-лекции, «мозговой штурм», ролевые (деловые) игры, видеоанализ.

В целом, интерактивные формы обучения помогают персоналу сервисного предприятия быть более внимательными и предупредительными к гостям. Лояльность гостей, в свою очередь, напрямую зависит от созданного им настроения. Как итог — результат проведенного обучения персонала превращается в планомерно растущую прибыль предприятия. Если научить персонал быть гостеприимным, то и услуги данного заведения будут востребованными на потребительском рынке. Труд работников сферы сервиса не может быть строго формализован. От них требуется не только высокая квалификация, но и глубокое сознание своего морального долга перед людьми, соблюдение профессиональной этики, которая основывается на психологии сервиса и способствует становлению репутации фирмы.

Таким образом, компетентностный подход к разработке новых методик и технологий образовательной деятельности способствует повышению конкурентоспособности сервисных услуг, качеством которых в рыночных условиях ведения бизнеса должны заниматься все — от директора предприятия до конкретного исполнителя. Как сделать обучение более эффективным, как добиться того, чтобы при минимальных затратах времени обучающиеся получили больший объем знаний, научились использовать их рационально при решении учебных и практических задач — вот те вопросы, которые волнуют каждого преподавателя. Разработка новых научных подходов и принципов, концепций и теорий обучения, которые отвечают потребностям практики, составляет область наиболее перспективных исследований на ближайшее будущее.

### Литература:

1. Джум Т.А., Ксенз М.В. «Инновационные подходы: технологические тенденции в российской ресторанной практике на современном этапе» // Сборник материалов II Международной научно-практической конференции «Современное развитие России в условиях новой цифровой экономики», 19 – 20 апреля 2018 г. — К.: Диапазон-В, 2018. — с. 166 – 168.
2. Диянова С.Н., Джум Т.А. «Инновации в торговле и общественном питании»: учебное пособие [Электронный ресурс]. — М.: РусАльянс Сова, 2018.
3. Янченко, В. Ф. Гуманитарные аспекты идентификации и прогнозирования развития сферы бизнеса: [Электронный документ] URL <http://diplomba.ru/work/36036>