

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ В РЕСТОРАНЕ (НА ПРИМЕРЕ РЕСТОРАНА «СТРОГИНСКАЯ ГАВАНЬ»)

ORGANIZATION OF THE LEARNING PROCESS IN A RESTAURANT (ON THE EXAMPLE OF THE STROGINSKAYA GAVAN RESTAURANT)

Битаров З.А.

МФПУ СИНЕРГИЯ

Аннотация. В статье приводятся аргументы в пользу построения на предприятиях общественного питания грамотной системы обучения персонала, не только линейных сотрудников, но и топ-менеджеров. Проводится анализ организации системы обучения персонала в московском ресторане «Строгинская Гавань», в ходе которого выявлены основные преимущества и недостатки кадровой работы по развитию персонала. Разработаны рекомендации по совершенствованию системы обучения персонала ресторана на основе инновационных методов управления персоналом.

Annotation. The article presents arguments in favor of building a competent system of personnel training at public catering enterprises, not only line employees, but also top managers. The analysis of the organization of the personnel training system in the Stroginskaya Gavan Moscow restaurant is carried out, during which the main advantages and disadvantages of personnel development work are identified. Recommendations have been developed to improve the training system of restaurant staff based on innovative methods of personnel management.

Ключевые слова: ресторанный бизнес, персонал ресторана, система обучения, развитие персонала, Buddying, Job Shadowing.

Keywords: restaurant business, restaurant staff, Training system, Staff development, Budding, Job Shadowing.

В каждой организации, в том числе и в организациях общественного питания, решается масса организационно-экономических вопросов, таких как оценка эффективности, обучение, переквалификация.

Выделим наиболее значимые вопросы развития персонала в исследуемой организации:

- осуществление планирования потребности в кадрах и прогнозирование данной потребности;
- администрирование карьеры;
- осуществление и планирование процесса адаптации ;
- решение вопросов обучения (с отрывом от производства или на рабочих местах).¹

Решение вышеуказанных вопросов объединены единой системой.

Развитие потенциала работников исследуемого ресторана строится на взаимодействии принципов: -единство (плановость мероприятий, взаимосвязанность форм развития, преемственность); - гибкость действия; - научный подход; - оперативное решение задач.

Персонал ресторана выступает главной движущей силой, обеспечивающей эффективное функционирование предприятия общественного питания. Осознавая это, многие владельцы и руководители ресторанного бизнеса инвестируют средства в развитие сотрудников, создавая тем самым условия для повышения конкурентоспособности ресторана и благополучное выживание в кризисных условиях.

Только в Москве работает более 11 тысяч заведений общественного питания, поэтому конкуренция достаточно жесткая.² Ресторану необходимо не только привлечь гостей разнообразным меню и качественным сервисом, но и удержать имеющихся квалифицированных сотрудников, создавая им благоприятные условия для развития. Таким мотивирующим фактором может стать грамотно выстроенная система обучения, основными задачами которой выступают:

- повышение качества оказываемых услуг, производительности труда за счет совершенствования навыков персонала;
- улучшение условий труда и вознаграждения за работу для сотрудников (повышение заработной платы, получение премий, уважения коллег);

¹ Фатеева Н.Б., Петрова Л.Н., Петрякова С.В., Горбунова О.С., Симачкова Н.Н. Развитие персонала на примере организации ресторанного бизнеса // Образование и право. 2021. №8.

² Рынок общественного питания Москвы. <https://corp.wtcmoscow.ru/services/international-partnership/analytics/tynok-obshchestvennogo-pitaniya-moskvy/> (дата обращения 10.07.2022).

- развитие персонала при освоении новых технологий, получении новых знаний, умений и навыков;
- сокращение затрат за счет использования более современного оборудования, уменьшения расходов на брак;
- экономия времени управляющего на планирование и организацию деятельности персонала, исправление допущенных ошибок, конфликтных ситуаций;
- снижение текучести кадров, улучшение атмосферы в коллективе;
- поощрение инициативы, лояльности и заинтересованности в работе.³

Рассмотрим процесс организации обучения в успешном московском ресторане «Строгинская Гавань», предлагающем гостям широкий ассортимент блюд по меню: сезонные спецпредложения, фирменные блюда, салаты, холодные и горячие закуски, первые блюда, вторые блюда из мяса, птицы или рыбы, шашлыки, блюда на саже на углях, напитки и хлеб, гарниры и соусы, а также десерты. Винная карта содержит список разнообразных напитков: крепких, слабоалкогольных и безалкогольных. В ресторане "Строгинская гавань" имеется банкетный зал на 100 персон.⁴

За 2021 год выручка ресторана составила 71 млн руб., что больше показателей 2020 года на 25,8 млн руб., а чистая прибыль – 4,5 млн руб.

Организационная структура ресторана «Строгинская Гавань» линейно-функциональная. В штате 39 человек.

Вопросами обучения персонала занимаются сотрудники кадрового отдела при реализации кадровой политики ресторана. Также данный отдел осуществляет отбор, найм и увольнение работников, тестируют специалистов на профессиональную пригодность, разрабатывают штатное расписание и должностные инструкции.

С помощью наблюдения, опроса персонала и изучения отзывов посетителей, побывавших в ресторане «Строгинская Гавань», был выявлен ряд проблем, влияющий на работу отдела кадров. Наиболее часто были

³ Ужнин Д.Б. Система стимулирования труда работников ресторана. Синергия Наук. 2021. № 65. С. 7-13

⁴ Официальный сайт ресторана «Строгинская Гавань». <http://strogino-gavan.ru/> (дата обращения 25.07.2022).

замечены нехватка кадров, плохо подготовленные сотрудники с низкой производительностью труда и отсутствие системы внутрифирменной подготовки и переподготовки кадров, а также курсов повышения квалификации. Реже упоминались сотрудники с грубым поведением и плохим отношением к работе.

Для устранения данных недостатков, затрудняющих нормальное функционирование ресторана «Строгинская Гавань», были разработаны мероприятия по совершенствованию использования методов обучения персонала, включающие в себя организацию доплаты сотрудникам за наставничество, прохождение персоналом тренингов и курсов повышения квалификации.

Как было отмечено выше, из-за большой текучести персонала, отделу кадров приходится много времени затрачивать на поиск и отбор новых сотрудников, а также на их первоначальное обучение и адаптацию. Это приводит к дополнительным затратам и перераспределению бюджета, выделенного на развитие персонала. Поэтому также предлагается сократить издержки на новых сотрудников путем внедрения инновационных методов подбора персонала.

На официальном сайте ресторана «Строгинская Гавань» добавить раздел «Вакансии», а на вкладку «О нас» - раздел «Коллектив отеля». Такой раздел позволит потенциальным соискателям больше узнать о предполагаемом месте работы и заочно познакомиться с будущими коллегами, что вызовет больше доверия и привлечет новый персонал. Тут же можно оставить заявку на будущие вакансии, что позволит создать резерв кандидатов.

Для упрощения адаптации новых сотрудников предлагается использовать такие инновационные методы, как Buddying и Job Shadowing, предполагающие поддержку и обучение новичков старшими коллегами.

Основная задача buddying – поддержка нового сотрудника закрепленным за ним buddy («приятелем»), который регулярно встречается с новичком, обсуждает корпоративные ценности ресторана, конкретные задачи

того или иного департамента, отвечает на часто задаваемые вопросы.⁵

Также в ресторане «Строгинская Гавань» предполагается успешное вхождение в должность с помощью метода адаптации Job Shadowing, при котором новичок полностью становится на определенный промежуток времени тенью опытного коллеги⁶. Впитывает технологию, наблюдая за его работой. Он осваивает не только навыки, но и отношение к компании, к коллегам, к оборудованию, к бизнес-процессам. Он вместе с опытным коллегой готовит документы, ходит в соседние подразделения для переговоров, идет на склад, идет к руководителю для отчета. Передача навыков происходит через принцип «делай как я», при этом методе адаптации наставник предлагает новичку пройти несколько ступеней (Рисунок 1):



Рисунок 1 – Этапы метода Job Shadowing (разработано автором)

Предлагается мотивировать наставников за помощь в адаптации персонала с помощью материального вознаграждения.

Затраты на данные мероприятия составят 402 тысячи рублей в год.

Предложения по совершенствованию использования обучения персонала «Строгинская Гавань» помогут ресторану иметь компетентный и профессионально подготовленный персонал для предоставления клиентам качественного и удовлетворяющего их обслуживания.

⁵ Стельмашенко О.В., Токмачёва О.К. Современные коммуникационные технологии развития кадрового потенциала работников. В сборнике: Теория и практика управления человеческими ресурсами. Материалы IX Международной научно-практической конференции. Отв. редактор И.Р. Казарян. Чита, 2021. С. 113-120.

⁶ Вохрин В.В., Гусак Р.Г., Степанов Н.К. Построение эффективной системы профессионального развития персонала организации на основе использования инновационных технологий. Международный научный студенческий журнал. 2021. № 2. С. 26-32.

Список источников

1. Фатеева Н.Б., Петрова Л.Н., Петрякова С.В., Горбунова О.С., Симачкова Н.Н. Развитие персонала на примере организации ресторанного бизнеса // Образование и право. 2021. №8.
2. Рынок общественного питания Москвы. <https://corp.wtcmoscow.ru/services/international-partnership/analytics/rynok-obshchestvennogo-pitaniya-moskvy/> (дата обращения 10.07.2022).
3. Ужнин Д.Б. Система стимулирования труда работников ресторана. Синергия Наук. 2021. № 65. С. 7-13
4. Официальный сайт ресторана «Строгинская Гавань». <http://strogino-gavan.ru/> (дата обращения 25.07.2022).
5. Стельмашенко О.В., Токмачёва О.К. Современные коммуникационные технологии развития кадрового потенциала работников. В сборнике: Теория и практика управления человеческими ресурсами. Материалы IX Международной научно-практической конференции. Отв. редактор И.Р. Казарян. Чита, 2021. С. 113-120.
6. Вохрин В.В., Гусак Р.Г., Степанов Н.К. Построение эффективной системы профессионального развития персонала организации на основе использования инновационных технологий. Международный научный студенческий журнал. 2021. № 2. С. 26-32.