

**АНДРАГОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ВЛИЯНИЯ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЙ
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА****Безрукова (Мусиенко) Елена Аркадьевна**

канд. психол. наук, бизнес-тренер ТОО «Аркада МОК», Республика Казахстан, г. Алматы

Аннотация. Статья посвящена результатам исследования эмоционально-психологического состояния управляющих, обусловленным спецификой ресторанного бизнеса. Автор прослеживает динамику изменения характера менеджеров в зависимости от их периода работы на предприятии. Раскрываются причины эмоционального выгорания, и последствия его влияния на персонал заведения, а также качества предоставляемых услуг потребителям. Предлагается опыт андрагогических методов воздействия на негативные последствия эмоционального выгорания руководителей и способах предотвращения их профессионально-психологической деформации.

Ключевые слова: Ресторанный бизнес; руководители; теория и практика; опыт работы; психология труда; менеджер

Корнями данная тема уходит в труды педагогов-классиков: А.С. Макаренко «Работы о воспитании»; С.И. Змеев «Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых». С психологической точки зрения теоретические основы данного вопроса были заложены в работах Г. Мюнстерберга в его труде «Психология и эффективность производства»; В.Г. Асеева «Психология труда»; Ф.У. Тейлором «Принципы научного управления»; В.А. Толочек «Современная психология труда»; Э. Кирхлер «Принятие решений в организациях: Психология труда и организационная психология». Существуют исследования и в области психологии ресторанного бизнеса В.В. Усов «Профессиональная этика и психология в общественном питании»; Федцов В.Г. «Культура ресторанного сервиса»; И.Б. Котова, Г.Г. Геворкян «Психология ресторанного сервиса и бизнеса: поиск исследовательских векторов»; К. Ламперт «Психология отелей, ресторанов и баров».

В настоящий момент вопрос психологических особенностей работы в ресторанном бизнесе активно исследуется российскими учеными, и привлекает внимания большого количества бизнесменов в постсоветских странах. В свою очередь мы считаем необходимым продолжать углублять эту тему, в связи с повышенным риском эмоционального выгорания первых руководителей, которое является масштабной проблемой в Казахстане и России. И как следствие, ухудшение всех производственных процессов предприятия общественного питания, и снижение качества сервиса, предоставляемого потребителям.

Школа ресторанного бизнеса занимается обучением и консалтингом руководителей предприятий ресторанного бизнеса с 2007 года. Личный опыт работы автора в роли владельца, управляющей, консультанта ведется с 2002 года. За прошедший период у нас прошли обучение более 300 человек руководителей предприятий, которые представляют 240 компаний. В большинстве своем, это представители заведений Казахстана, что составляет 87 % от общего числа обученных, но также были слушатели из других стран (13 %): из Кыргызстана, Узбекистана, России, Китая, Австралии, Великобритании.

Помимо этого, в ходе переговоров по обучению персонала ресторанов, администраторов, официантов, барменов, мы имели возможность общаться и наблюдать за поведением, установками управляющих более 700 заведений. Это значительно расширило наше видение и понимание психологических особенностей директоров данной отрасли бизнеса.

В статье «Психологические аспекты руководителей предприятий ресторанного бизнеса», изданной в рамках Международной научной конференции «Психология и педагогика: интеграция наук в 21 веке», мы предложили разделение рестораторов на три категории, критериями которых стали их продолжительность управления предприятиями ресторанного бизнеса: руководителей 1 категории с опытом работы 0-2 года; руководителей 2 категории с опытом работы 2-8 года; руководителей 3 категории с опытом 8 и более лет. Из общего числа обучаемых менеджеры 1 категории составили 37 %; менеджеры 2 категории - 53 %, менеджеры 3 категории - 10 %.

Наблюдая за психологическими особенностями рестораторов с разным опытом работы, можно выделить три этапа эмоционально-психологического становления.

Первый этап приходится на двухлетний опыт работы. Характеризуется искаженным представлением об особенностях этого бизнеса: наличие представления о легкости и красоте производственных процессов в ресторанах и барах, слабое осознание цели работы на предприятии и своих собственных целях внутри этого бизнеса. Наблюдается слабая компетентность в области специфики поведения и мышления персонала и гостей. При этом имеются наличие эмоциональных сил, интереса, и вдохновения для творческой самореализации.

Второй этап развития профессионализма наступает у руководителей иногда через полгода, но в основном после двух лет работы, и связан он уже с полученным опытом. Управляющие осваивают все производственные процессы на предприятии. Они начинают осознавать психологические особенности своих работников и клиентов. Развивается недоверие к персоналу и людям в целом. Повышается нервозность и признаки бессилия перед определенными обстоятельствами своего бизнеса. Начинается этап эмоционального выгорания.

Третий этап становления управляющих приходится на опыт работы от восьми лет и выше. До него доходят единицы из ста, и это уже специалисты, прошедшие школу постоянных стрессов и деморализации. Они приспособились жить в ненормированном рабочем графике, научились уделять время себе и своей семье, научились эмоционально не реагировать на негативные события. Научились принимать специфику персонала данного бизнеса и специфичность поведения своих гостей. При этом остается ослабленное эмоционально-психологическое состояние, которое негативно сказывается не только в процессе профессионально-производственной деятельности, но и личной жизни управляющего.

Давайте перечислим основные параметры, на которых мы строим наши исследования: доверие, стрессоустойчивость, гибкость, общий эмоциональный фон, вовлеченность в работу, уверенность в себе и в будущем. Необходимо упомянуть, что развитость и устойчивость вышеперечисленных состояний находятся в сильной зависимости от опыта работы руководителей в сфере общественного питания.

Сами рестораторы обращаются к нам с запросом повышения профессиональной компетенции, а именно: научиться управлять предприятием ресторанного бизнеса, научиться организовывать, контролировать и мотивировать персонал заведения, научиться взаимодействовать с гостями. Также, к нам приходят с ожиданиями по развитию стрессоустойчивости, гибкости мышления и эмоций, повышение способностей к творчеству.

Какие же педагогические, андрагогические модели мы используем для выравнивания эмоционального состояния наших рестораторов?

В рамках Школы ресторанного бизнеса действуют несколько программ обучения для менеджеров: «Управление ресторанным бизнесом от А до Я», полный и краткий курс; «Учет на предприятиях ресторанного бизнеса для руководителей». Также, имеется отдельный курс

«Развитие эмоционального интеллекта». В тренинге по управлению ресторанным бизнесом включен целый раздел «Управление персоналом». Для работы используются следующие методы: лекции, демонстрация и примеры. В лекционные материалы вкладываются информация по социальной психологии, психологии труда, с целью показать рестораторам внутреннюю составляющую коммуникаций между персоналом и ресторатором, предлагается взгляд на причины и историю этих взаимоотношений. На теоретических занятиях наши слушатели знакомятся с истоками специфических проблем сферы общественного питания, таких как: воровство, эмоциональная бесчувственность, невовлеченность персонала в работу, профессиональная некомпетентность, высокомерие по отношению к гостям. Подобные вопросы рассматриваются подробно, и предлагаются технологии и приемы решения данных проблем, основанные на опыте тренеров и на психолого-педагогической теории.

Далее, мы выделяем отдельную тему по развитию эмоционального интеллекта - это теория и практика, демонстрация и тренинги, анализ и мониторинг. На теоретических занятиях мы рассматриваем понятие эмоционального интеллекта, виды эмоций, их взаимосвязь и способы влияния руководителя на эмоции подчиненных. Проводится демонстрация взаимодействий эмоций, после чего, слушатели самостоятельно учатся отслеживать свои чувства и эмоции других людей, наблюдать, как они влияют на эмоциональную сферу окружающих. Темы по управленческим мероприятиям раскрывают технологию и психологию проведения первичных и текущих планерок, через которые руководитель обеспечивает свое влияние на коллектив, создает предпосылки для создания личного авторитета, организует труд подчиненных, делегирует и контролирует функциональные задачи. На занятиях слушатели получают технологические и практические знания о проведении управленческих мероприятий, знакомятся с психологией поведения толпы и коллектива. Если говорить об эффективности обучения, то опираясь на результаты рестораторов прошедших обучение, можно сделать выводы, что 78 % управляющих успешно используют полученные навыки. 8 % добавили к полученным знаниям новые знания, которые они получили из других источников. А оставшиеся 14 % отметили, что ушли из данной сферы бизнеса, но прохождение обучения изменило их профессиональные ценности и они стали проще реагировать на стрессы.

Проводя практическую работу по развитию эмоциональных компетенций руководителей, возникает потребность более глубокого изучения психологических аспектов профессиональной деятельности рестораторов. Поэтому планируется масштабное исследование на казахстанских предприятиях с целью выявления профессиональных и личностных ценностей для рестораторов, и как влияет наше обучение на психологическое состояние рестораторов.

Предлагаемая тема исследования имеет обширную сферу применения. На сегодняшний момент практически каждый гражданин является потребителем сферы общественного питания, и заинтересован в повышении качества данной отрасли бизнеса. Предлагаемое обучение дает последовательную зависимость: профессионально-психологические компетенции руководителя влияют на мотивированность работников и их эмоциональная устойчивость, что, в свою очередь влияет на качество предоставляемых услуг. Мы считаем необходимым делиться полученными результатами с российскими коллегами, так как при обилии накопленного опыта в каждой стране - Казахстане и России, теоретических исследований профессиональной деятельности руководителей ресторанов проводится недостаточно, при межкультурном обмене теоретическими знаниями есть шанс их увеличить для каждой стороны. К тому же у казахстанских и российских менеджеров есть свое "лицо", и важно понимать специфику внутренних психологических процессов в каждой стране, тем более что туристические и деловые связи между нашими государствами тесны и продолжают развиваться.

Список литературы:

1. Айтмауытов Ж. Психология и выбор профессии. — М.: Изд. Народов СССР, 1926.
2. Акажанова А.Т. Становление и развитие возрастной и педагогической психологии в Казахстане: Автореф. дис. канд. психол. наук. — Алма-Ата, 1989. — 23 с.

3. Асеев В.Г. Психология труда. — Иркутск: Иркут. ун-т, 2005. — 342 с.
4. Безрукова (Мусиенко) Е.А. Управление персоналом. – Алматы: Центр Елены Безруковой, 2014 г.
5. Безрукова (Мусиенко) Е.А. Управление ресторанным бизнесом, Методические материалы к курсу. –Алматы: Центр Елены Безруковой, обучение и консалтинг, 2016 г.
6. Безрукова Е.А. Психологические аспекты руководителей предприятий ресторанного бизнеса. Научная статья для LXVIII Международной научно-практической конференции. ПП-68.
7. Змеёв С.И. Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых. Изд.2, доп. и перераб. 2007. 272 с.
8. Кирхлер Э. Принятие решений в организациях: Психология труда и организационная психология. Т. 4, / Э. Кирхлер, А. Шротт. - М.: Гуманитарный центр, 2009. - 176 с.
9. Кусайынов А.К., Нургалиева Н.К., Мусин К.С. Сравнительная педагогика (на каз. и русс. языках). – Алматы: Рауан, 1998. –176 б.
10. Ламперт К. Психология отелей, ресторанов и баров Гуманитарный центр, 2015 г. 272 стр.
11. Макаренко А.С. О воспитании - Москва: Издательство политической литературы, 1990 - с.416.
12. Мюнстерберг Г. Основы психотехники. Москва, 1922. С. 3-4.
13. Негруца В.А. Личностные особенности ресторатора как субъекта предпринимательской деятельности. Автореферат кандидатской работы, Сочи, 2012 г.
14. Толочек В.А. Современная психология труда. СПб: Питер, 2005 - 479 с.
15. Усов В.В. Профессиональная этика и психология в общественном питании» - М.: Высшая школа, 1990. – 202 с. Учебное пособие для специальных учебных заведений в общественном питании.
16. Федотова И.Ю. Нормативные документы по ресторанному бизнесу: Справочник / Сост. –М.: Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2007 г.
17. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. Электронная книга. <http://lib.sale/biznes-gostinichnyiy-restoranno/kultura-restorannogo-servisa-uchebnoe.html>.
18. Фредерик У.Т. Принципы научного менеджмента. Электронная книга. <http://ek-lit.narod.ru/tailsod.htm>.
19. <https://cyberleninka.ru/article/v/psihologiya-restorannogo-servisa-i-biznesa-poisk-issledovatelских-vektorov>.