

**ОБУЧЕНИЕ И ОЦЕНКА КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ
СОЗДАНИЯ БАЛАНСА СПРОСА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА РЫНКЕ ТРУДА В
РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ****Горшкова Мария Сергеевна**

студент, Омского государственного университета им. Ф.М. Достоевского, Россия, г. Омск

Требования работодателя разнообразны, в зависимости от отрасли, организационно-правовой формы предприятия и должности. Они отражают набор необходимых профессиональных качеств, которыми должен обладать конкретный работник, претендующий на ту или иную должность. Основные требования работодателя обусловлены необходимостью быстрой подстройки работника под изменения внешних условий.

Многие проблемы несбалансированности спроса и предложения на рынке труда в сфере ресторанного бизнеса связаны с несоответствием требований работодателей и уровня навыков, знаний, опыта соискателей. Зачастую либо требования организаций несколько завышены, либо знания соискателей не подходят для занимаемой должности. Доказательством этому служат данные резюме и вакансий на сайте zarplata.ru.

Для создания баланса между требованиями работодателей и знаниями работников необходима качественная оценка квалификации персонала.

Важной характеристикой совершенствования системы обучения и оценки персонала ресторанного комплекса являются различного рода образовательные мероприятия.

Необходимо отметить, что в ресторанах, впрочем, как и в гостиничных предприятиях могут проводиться различного рода мероприятия: деловые встречи, торжества, вечера, юбилеи, при проведении которых официанты должны быть сдержанными, тактичными, профессиональными. При этом, данная профессия отличается высокой текучестью кадров. Одной из выявленных проблем стал вопрос проводимых тренингов. Тренинги, проводимые собственными силами, являются малоэффективными, так как носят характер скорее ознакомительный, чем образовательный. Данным вопросом непременно должен заниматься специалист, который имеет опыт в проведении тренингов и программ обучения различного рода специалистов.

Для эффективной деятельности, которая обеспечивает положительные отзывы о заведении и увеличение среднего чека сотрудники, прежде всего, должны качественно владеть такими знаниями как этика и эстетика работы, как правильно общаться с клиентом, основы техники обслуживания и знание посуды и столовых приборов, соответствие напитков и блюд, температура подачи напитков и блюд соответственно. Так же сотруднику зала необходимо быть доброжелательным, эмоционально устойчивым, уравновешенным, наблюдательным, обладать правильной и грамотной речью. В качестве рекомендации по совершенствованию организации процесса обучения в предприятиях общественного питания совместно со специалистом по кадрам и главным бухгалтером сформировать ставку специалиста тренера по обучению, который может разрабатывать программу по формированию процесса обучения специалистов и программы адаптации специалистов.

На любом предприятии общественного питания должна быть четко сформированная концепция проведения обучения сотрудников для последующего вступления в должность и выполнения своих рабочих обязанностей. Обучение бармена, как и официанта должно затрагивать непременно все составляющие аспекты деятельности и психологические, и

коммуникационные. Данные профессии формируют мнение у гостей о заведении и непременно влияют на средний чек, а, следовательно, и на финансовые доходы кафе.

Обучение непременно должно состоять из нескольких этапов:

1. Теоретические вопросы рабочей деятельности. Беседа с тренером или наставником.
2. Отработка практической деятельности, которая заключается в наблюдении за работой сотрудника более опытного.
3. Усовершенствование знаний и навыков. В данном этапе участвуют не только вновь прибывшие сотрудники, но и сотрудники, которые имеют различный опыт работы в кафе.

Таким образом, организация процесса обучения должна состоять из трех этапов, которые включают как теорию, так и практику.

В области обучения персонала ресторанное предприятие может столкнуться с некоторыми проблемами. Во-первых, это отсутствие специалиста по обучению и адаптации персонала в данном типе предприятий. Решение данной проблемы впоследствии приведет к сокращению расходов на обращение к сторонним специалистам, а также осуществление полного контроля над процессом обучения. Во-вторых, отсутствие как такового процесса адаптации и обучения, т.е. работник приступает к работе в форс-мажорных обстоятельствах. Решение проблемы позволит разгрузить сотрудников от дополнительной работы для сосредоточения на основной, свести до минимума ситуации, которые характеризуются нехваткой или отсутствием специалистов. В-третьих, это слабая мотивация персонала. Стимулирование работников приведет к формированию положительного отношения сотрудников к кафе, увеличению инновационной деятельности персонала кафе, удовлетворенности рабочим местом и желанию развиваться, стремлению к саморазвитию и росту профессионализма.

Наиболее важными рекомендациями по проведению обучающих мероприятий можно предложить следующие эффективные мероприятия [1, с.44]:

1. Проведение мероприятий по формированию и внедрению нового меню.

Для повсеместного ознакомления сотрудников с новыми позициями следует проводить данного рода мероприятия для всех сотрудников, как для поваров, где им объясняется технология приготовления, так и для официантов, которые должны знать и технологию приготовления, и состав блюда, и его выгодные стороны. В конце семинара может быть проведена дегустация введенной позиции.

2. Риторика речи.

Если для кухни данный аспект может не иметь столь существенного значения, то для барменов и официантов это является ключевым фактором в успешности работы. Правильно поставленная речь и умение грамотно произнести вопрос зачастую складывает определенное представление о кафе и обеспечение заведению приток гостей.

3. Мероприятия по психологической составляющей общения позволяют правильно и эффективно вести себя с гостями, в случае возникающих конфликтов – уметь урегулировать. Данное мероприятие непременно должно быть организовано совместно с психологом.

4. Проведение тренингов.

Тренинги позволят сотрудникам научиться устанавливать контакт с гостем кафе. Как правильно начать общение, как избежать или предотвратить конфликтную ситуацию. Следует отметить, что после каждого мероприятия необходимо уделить время на выяснение вопросов или личного отношения к мероприятию.

Следует так же отметить, что каждый этап обучения сотрудник по обучению должен вести необходимые наблюдения, которые позволят грамотно сформировать последующие этапы

обучения и сделать выводы о проведенном этапе и усвоенном материале.

Определение результатов и эффективности обучения должно осуществляться на каждом этапе обучения. Далее представлены вопросы, которые позволят сделать вывод о проведенном обучении и дальнейшей деятельности:

1. Демонстрирует ли сотрудник лидерские качества на той должности, которую он занимает сегодня?
2. Достаточно ли комфортно чувствует себя сотрудник, взаимодействуя с руководителями разных уровней?
3. Позитивно ли сотрудник воспринимает перемены?
4. Стремится ли сотрудник к получению новых знаний?
5. Сможет ли сотрудник освоить знания и умения, необходимые для овладения другой, более высокой должностью?

После проведения обучающих мероприятий обязательным моментом является оценка эффективности обучения, которая может быть осуществлена в результате проведения тестирования.

Таким образом, в результате проведения грамотной образовательной политики можно не только обеспечить заведение грамотными специалистами, но и достичь определенных целей, связанных с созданием баланса между квалификацией работников и требованиями работодателей.

Список литературы:

1. Алавердов, А.Р. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Р. Алавердов, Е.О. Куроедова, О.В. Нестерова. - М.: МФПУ Синергия, 2013. - 192 с.