

ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРА ПРОЕКТА В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Неверова Ю.Э.

ООО «Штолле-Урал»

(Екатеринбург, Россия)

Науч. руководитель: Шемятихина Л.Ю., канд. пед. наук, доцент,
Уральский государственный экономический университет,
кафедра корпоративной экономики и управления бизнесом

Предприятия общественного питания по праву можно считать одними из самых сложных по типу обслуживания, так как помимо предоставления организации питания, они предоставляют услуги по организации обслуживания и досуга.

Основным положительным результатом работы заведения питания может служить полное удовлетворение всех потребностей клиентов и оправдание их ожиданий.

При рассмотрении вопроса качества обслуживания на предприятии питания следует обратить особое внимание на тесную связь понятий сервиса и персонала. Уровень первого и второго не должен рассматриваться по отдельности. Именно правильная и высококвалифицированная работа персонала при реализации стандартов обслуживания конкретного предприятия питания формирует высокий уровень всего качества сервиса в целом. Характерной особенностью любого предприятия питания является то, что непосредственно сами его сотрудники составляют часть предлагаемого предприятием комплекса товаров и услуг.[1]

Одной из существенных кадровых проблем на предприятиях общественного питания является высокий уровень текучести. Заведению постоянно приходится адаптировать и обучать новых кадров, затрачивая на это время и материальные ресурсы. Данный процесс может негативно сказаться на качестве обслуживания. В основном, весь обслуживающий

контактный персонал на предприятиях питания находится в возрасте до 30 лет. Именно для данных возрастных критериев характерен наиболее высокий уровень текучести.

Уменьшить текучесть кадров на предприятии питания, и тем самым увеличить качество обслуживания, можно путем улучшения климата и взаимодействия в коллективе. Весь персонал заведения должен осознавать, каким образом эффективная работа каждого влияет на работу всех остальных сотрудников.[2]

Для менеджера наиболее важным пунктом является создание команды на своём предприятии. Это сплотит коллектив и поможет решить проблему текучести кадров. Чтобы менеджер мог влиять на работу своих подчиненных, он должен обладать определенным набором профессиональных компетенций. Менеджер должен развивать такие компетенции как:

1. Навыки командообразования.
2. Трудовая мотивации сотрудников.
3. Личная эффективность.

Команда – это объединение людей, имеющих общую цель. При этом каждый из членов команды должен следовать определенным правилам взаимодействия – как формальным, так и неформальным. [4]

Согласно Б.Такману, команды проходят пять четко определенных фаз развития:

1. Forming – стадия формирования.
2. Storming – стадия выяснения отношений.
3. Norming – стадия согласования правил.
4. Producting – стадия продуктивной работы.
5. Unforming – стадия умирания.[4]



Рис 1 – Стадии развития команды (модель Б.Такмана)¹

Модель Б.Такмана неоднократно проверена на практике, она позволяет объяснять многие проблемы, связанные с работой групп и команд в организации. Данная модель применима в том числе и на предприятиях общественного питания. Руководитель сначала формирует команду путём набора персонала: официантов, барменов, поваров и пр. Далее происходит обучение и установка определенных правил работы, так же сдача необходимых аттестаций и только после этого команда может начать продуктивную работу. Умирание команды возможно в случае увольнения сотрудников, например.

Менеджер играет большую роль в развитии команды и может помочь команде подняться на следующий этап развития и быстрее достигнуть стадии эффективной работы.

Для развития профессиональных компетенций менеджера проекта необходимо рассматривать следующие технологии.

Таблица 1. Самые распространенные технологии развития профессиональных компетенций менеджера проекта для командообразования в сфере общественного питания²

п/п	Технология развития компетенции	Описание
1.	Саморазвитие менеджера и его команды	Изучение литературы по теме, чтение отзывов на флампе, использование интернета, телевидения, социальных сетей. Отслеживание новостей и тенденций. Всё это совместно с коллективом.
2.	Ролевая игра	Это практическая деятельность, основанная на

¹[4]

²Составлено автором

		<p>принятии на себя определенных ролей. Например, менеджер может выступать в роли официанта, а официант – в роли гостя. Это поможет всем участникам команды взглянуть на типичные ситуации со стороны и обсудить пути решения возникнувших проблем. При подобном виде тренинга сотрудники выполняют самые разнообразные виды работ на предприятии питания. Данная программа помогает персоналу взглянуть на общий процесс обслуживания с разных позиций, что приводит к более полному пониманию сущности и уровня качества всей работы заведения в целом.</p>
3.	Ротация кадров	<p>Перемещения работников с одного рабочего места на другое, предпринимаемые с целью ознакомления работников с различными производственными задачами организации. При подобном виде тренинга сотрудники выполняют самые разнообразные виды работ на предприятии питания. Данная программа помогает персоналу взглянуть на общий процесс обслуживания с разных позиций, что приводит к более полному пониманию сущности и уровня качества всей работы заведения в целом.</p>
4.	Методика «Таинственный покупатель»	<p>Под видом обычных покупателей в компанию или ее торговый зал обращаются несколько человек, специально обученных и подготовленных «таинственных покупателей». Каждый «таинственный покупатель» соответствует характеристикам среднестатистического покупателя и ведет себя обычным для этого покупателя образом, вступает в диалог с одним или несколькими работниками предприятия общественного питания, делает заказ или просит проконсультировать по меню.</p>

Исходя из перечисленных выше технологий развития профессиональных компетенций менеджера проекта, можно сделать вывод, что главным критерием командообразования является постоянное взаимодействие друг с другом. Менеджер должен сделать так, чтобы каждый член команды чувствовал свою значимость в команде и уважал труд своих коллег.

Данные методики были рассмотрены нами, так как являются наиболее эффективными и были применимы мной и моей командой на практике. Они

хороши тем, что обучение и взаимодействие команды происходит на практике и каждый участник команды может проявить себя в реалистичной ситуации. Для менеджера это хорошо тем, что он может самостоятельно оценить работу своей команды, поучаствовать в процессе труда, а также дать совет и рекомендации своему персоналу. Тем самым менеджер будет непрерывно развивать свои компетенции командообразования в сфере общественного питания.

Список использованной литературы:

1. Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Ворожейкин И.Е. и др. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 638 с.
2. Щекин Г.В. Теория и практика управления персоналом. – 2-е изд. – К.: МАУП, 2003. – 280 с.
3. Международный стандарт ИСО «Управление качеством и обеспечение качества». – Словарь, 1994.
4. Рыженкова И.К. Профессиональные навыки менеджера ЭКСМО, 2009. – 270 с. : ил. – (Полный курс МВА)