

ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Рудницька Є.С., гр. МН-ШБО

Науковий керівник – ст. викл. **Попкова К.В.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

У необхідності ефективного навчання персоналу відповідно до внутрішніх стандартів закладу сфери послуг вже мало хто сумнівається. Однак з вітчизняними навчальними програмами існує проблема, тому й досі не розроблено ефективних планів з підготовки рестораторів в галузевих вузах, відсутні програми підготовки тренерів з підготовки персоналу цілеспрямовано для підприємств ресторанного господарства. Це дуже важлива умова, оскільки просто якостей бізнес-тренера не достатньо, щоб працювати в сегменті HoReCa.

Відомо, що тренінги персоналу повинні проводитися з такою періодичністю, яку вимагає створена система навчання. На жаль, системним підходом в навчанні можуть похвалитися тільки в великих ресторанных мережах, в більшості ж немережових проєктів спілкування з бізнес-тренером є тільки разовою акцією.

Ще одна важлива проблема полягає в тому, що не завжди заходні навчальні технології які використовуються тренером адаптовані до вітчизняного менталітету.

Для національного ресторанного бізнесу дуже актуальною є розробка програм навчання для виробничого персоналу, тренерів-наставників старших змін, нематеріальної мотивації для всіх рівнів лінійного і управлінського персоналу ресторанів, по роботі з клієнтами, механізмам впровадження сервісної стратегії, управління продажами, просуванню і розвитку бізнесу, а також по організації самого процесу навчання.

Тренінги з персоналом ресторану рекомендують проводити з певною частотою. Для керівників (топ-менеджмент) потрібно 2-3 дні в квартал. Акцент слід зробити на тайм-менеджмент, управління персоналом, ефективно короткострокове планування і розвиток бізнесу. Для співробітників треба проводити декілька тренінгів в місяць. Основна задача здобути навички та вміння працювати з клієнтом (гостем).

Отже, ефективними тренінги стають лише тоді, коли ресторатор починає впроваджувати одержані знання і навички. Саме на це орієнтований тренер, що є найважливішим критерієм успіху і якості роботи команди ресторану.