

**Формирование «мягких навыков» у работников сферы общественного питания: проблемы и пути решения**

*Стрелец Юлия Сергеевна, бакалавр  
Научный руководитель – Наталья Александровна Царева  
ВГУЭС г. Владивосток*

**Аннотация:** Сфера общественного питания является наиболее конкурентной в рыночной экономике России, подверженной воздействию внешней среды. Большое количество малых и средних предприятий питания вынуждает постоянно совершенствовать организацию обслуживания, создавать новые конкурентные преимущества, повышать эффективность коммуникационных процессов. Развитие и успешное функционирование ресторана напрямую связано с уровнем профессиональных навыков сотрудников данного ресторана, ведь одной из основных функций предприятий общественного питания является предоставление посетителям ряда услуг, одна из которых – качественное обслуживание.

**Ключевые слова:** Рефрейминг, основные навыки работников, развитие работников

**Formation of soft skills among public catering workers: problems and solutions**

**Abstract:** The field of public catering is the most competitive in the market economy of Russia, exposed to the external environment. A large number of small and medium-sized food enterprises are forced to constantly improve the organization of service, create new competitive advantages, and improve the efficiency of communication processes. The development and successful functioning of the restaurant is directly related to the level of professional skills of the employees of this restaurant, because one of the main functions of public catering enterprises is to provide visitors with a number of services, one of which is high – quality service.

**Keywords:** reframing, basic skills workers, staff development

Эффективность деятельности предприятий питания в большой степени зависит от правильной стратегии обслуживания клиентов. Постоянно обновляемый и совершенствуемый комплекс мероприятий по обслуживанию клиентов в сфере общественного питания является залогом успешной деятельности ресторана. Немаловажным фактором повышения эффективности обслуживания клиентов является культура обслуживания, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений сотрудников.

Развитие персонала охватывает несколько сфер управления персоналом: прогнозирование потребности в персонале, управление профессиональным развитием и карьерой работников, организацию процессов адаптации и

обучения персонала [1]. Именно выявление и совершенствование определенного набора необходимых для работы качеств у сотрудников во многом способствует успешной деятельности ресторана в целом. К «мягким навыкам» (softskills) относят комплекс важных для карьеры надпрофессиональных навыков, которые отвечают за вовлеченность персонала и не связаны с конкретной предметной областью. В комплекс «мягких навыков» входят: эмоциональная и коммуникативная компетентность, умение работать в команде, управлять конфликтами, временем, ресурсами [2,3]. Качественно отобранные компетентные и обученные кадры являются неотъемлемой частью успешного заведения и способствуют формированию успешного бренда работодателя [4].

В статье проведем исследование с помощью опроса сотрудников ресторанов города Владивосток для определения оптимального набора качеств, необходимых персоналу популярных заведений, а также постараемся определить оптимальные пути развития этих навыков при их отсутствии. В рамках исследования был проведен опрос респондентов, которые работают в сфере общественного питания. В опросе приняли участие 57 человек, большая часть которых (33 человека) - молодые люди в возрасте от 17 до 30 лет, часть из которых студенты ВУЗов.

Опираясь на данные, полученные в ходе проведения исследования определим составляющие профессионализма работающих в ресторанном бизнесе. Большинство респондентов ответили, что в ресторанном бизнесе они считают наиболее необходимыми такие качества и навыки, как

развитая память (этот вариант выбрали 38 человек, что составляет 66,7% опрошенных),

хорошие знания в области психологии (этому варианту ответа отдали предпочтение 34 человека или 59,6% респондентов),

стрессоустойчивость для работы в сфере общественного питания сочли необходимой 56,1% опрошенных (32 человека),

за актерское мастерство проголосовали 15 человек (26,3%),

важность владения иностранными языками отметили значимым 16 человек (28,1%),

за наличие хороших знаний в области математики отдали свой голос 15,8% опрошенных, что составляет 9 человек (рисунок 1).

Что, на Ваш взгляд, наиболее необходимо в ресторанном бизнесе?



57 ответов

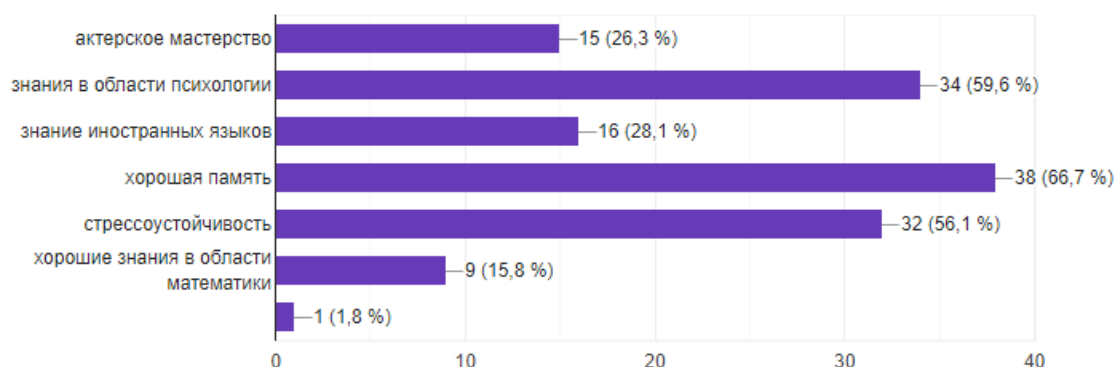


Рисунок 1 – Необходимые «мягкие навыки» работников сферы общественного питания

Что, на Ваш взгляд, наименее необходимо в ресторанном бизнесе?

57 ответов

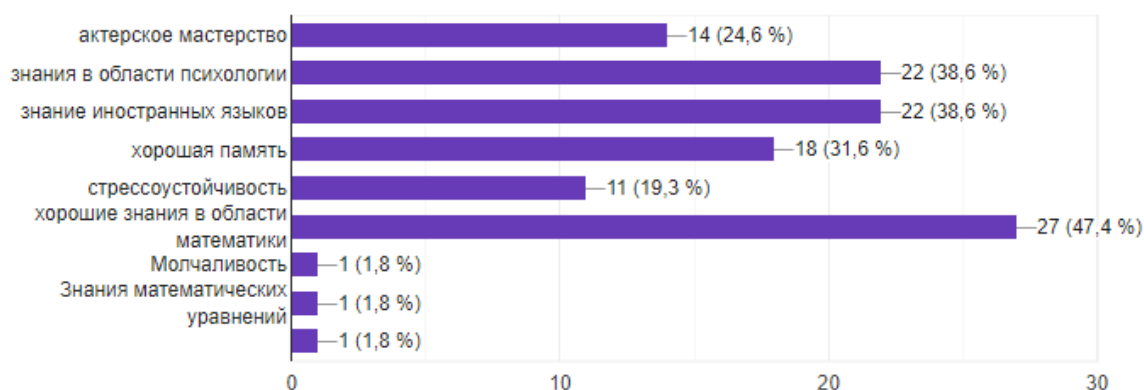


Рисунок 2 – Наименее необходимые «мягкие навыки» работников сферы общественного питания

Среди наименее значимых качеств для работы в ресторанном бизнесе большая часть студентов выбрала необходимость знаний в области математики, знание психологии и иностранных языков сочли недостаточно значимым одинаковое число опрошенных (22 человека), хорошая память оказалась незначительной для трудовой деятельности для 31,6% опрошенных (18 человек), за актерское мастерство проголосовали 14 человек (24,6% респондентов), а за стрессоустойчивость – 11 человек (19,3%). Также в опросе приняли участие студенты, которые отметили, что молчаливость также не должна присутствовать среди личностных качеств работника предприятий общественного питания (рисунок 2).

На вопрос «Какие навыки у Вас были развиты?», большинство студентов ответили, что на момент трудоустройства уже обладали такими важными качествами, как хорошая память (61,4%) и стрессоустойчивость (59,6%), 28,1% респондентов владели иностранными языками, знания в области психологии присутствовали у 11 человек (19,3% опрошенных), актерское

мастерство было развито у 15,8% принявших участие в опросе. Наименее развитыми оказались знания в области математики, они присутствовали у 10,5% респондентов. Также 6 человек (10,5%) ответили, что у них не были развиты никакие навыки.

Благодаря опросу мы также узнали, что работающие в ресторанах студенты хотели бы развить знания в области психологии и склонность к более быстрому восприятию, а также более углубленно изучить иностранные языки, попрактиковаться в актерском мастерстве и получить советы относительно развития стрессоустойчивости. Развить эти навыки и качества студенты предпочли бы с помощью групповых курсов, самостоятельной практики, а также тесного контакта с руководством по поводу проблемных моментов каждого сотрудника. Часть респондентов также отметили, что были бы не против советов более опытных коллег для улучшения рабочего потенциала. Больше 50% не знали, что такое рефрейминг, многие до сих пор испытывают сложности с адаптацией на рабочем месте.

Данный опрос поможет работодателям определить проблемные моменты в работе собственного персонала для оптимизации их трудовой деятельности. Считаю необходимым для многих заведений введение системы рефрейминга, так называемого «смена рамок», для переосмысления и перестройки сотрудниками механизмов мышления, восприятия и поведения с целью избавления от неблагоприятных шаблонов. Немаловажно проводить подобные опросы среди сотрудников своих организаций для выявления и восполнения пробелов в обучении и восприятии персоналом себя как внутри организации, так и в целом. Ведь успешные кадры – залог успешной работы каждой компании.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1 Чуланова О.Л. Развитие мягких навыков (soft skills) руководителей в соответствии с целевой моделью компетенций // Материалы Афанасьевских чтений. 2017. №4 (21). С.45-55

2 Царева Н.А., Ерохин А.К. Эмоциональная компетенция сотрудника и ее оценка: Роттердамская шкала эмоционального интеллекта (REIS) // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2018. Т.7. № 2 (23). С. 322-324.

3 Якимова З.В., Царева Н.А., Жук А.Е. Моделирование ценностного предложения работодателя в контексте типа организационной культуры // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2019. № 1(26). С. 410-414.

4 Царева Н.А., Лисица Л.А. Механизм формирования бренда работодателя: оценка и продвижение // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. № 3(24). С.303-308.

5. Федотова К.О., Антонова Н.Л. Основные аспекты мотивации работников в соответствии с нормами трудового законодательства // Актуальные вопросы современной экономики.- № 4. -2020.- с.130-135

6. Мкртчян Д. Необходимость социальной защищённости работника в современных условиях // Актуальные вопросы современной экономики.- № 5. -2020 с.76-80