

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский национальный исследовательский
государственный университет имени Н.Г.Чернышевского»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Дополнительное обучение персонала сервисных предприятий на
примере языковой подготовки работников сферы общественного
питания**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 - «Сервис»
Института истории и международных отношений
Гасановой Аиды Айдын кызы

Научный руководитель

доцент, канд. эк. наук, доцент

должность, уч. степень, уч. звание

дата, подпись

Е.С. Милинчук

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой,

директор, докт. экон. наук, профессор

должность, уч. степень, уч. звание

дата, подпись

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2020 год

Введение

Обучение персонала для большинства организаций в настоящее время приобретает особое значение. Это связано с предъявлением высоких требований к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Достижение долгосрочных целей, проведение организационных изменений и необходимость повышения конкурентоспособности требуют опоры на хорошо спланированную и четко организованную работу по обучению персонала. В то же время этот процесс не ограничивается передачей работникам тех или иных знаний и развитием у них необходимых навыков. Огромным преимуществом и фактором конкурентной борьбы для любой компании становятся ее сотрудники, а уровень ее развития определяется компетентностью персонала. Обучение проводится для того, чтобы повысить уровень трудовой мотивации, приверженности персонала своей организации и включенности в ее дела.

Для работодателя обучение персонала – важный момент развития профессиональных умений, навыков и знаний всей команды. Эффект любых изменений на предприятии может быть достигнут только при соответствующем подкреплении людскими ресурсами. Переподготовка и повышение квалификации персонала предприятий рассматривается как совокупность мероприятий по организации учебной деятельности, проводимой с целью развития и обогащения компетентности работников, направленной на повышение эффективности труда.

Анализу организации дополнительного обучения работников посвящены научные работы следующих исследователей: Магура М.И., Малуев П.А., Пукас Г.К., Пугачев В., Дуракова, И.Б., Кибанов, А.Я., Травин В.В. Обучение иностранным языкам в сфере обслуживания, как один из способов продвижения сотрудников рассматривают такие авторы как: Алешинская Е.В., Гриценко Е.С., Копылова В.В., Кабардов, М.К., Левитан, К.М., Синагатуллин И.М., Буртовая Н.Б.

Целью бакалаврской работы является исследование основных направлений дополнительного обучения иностранным языкам работников предприятий сферы общественного питания.

Для реализации поставленной цели были определены следующие задачи:

1. рассмотреть понятие, цели и задачи дополнительного обучения персонала;
2. выделить формы, методы и роль дополнительного обучения работников сервисных предприятий;
3. рассмотреть обучение иностранному языку как в контексте профессионального развития работников в сфере услуг;
4. исследовать уровень языковой и коммуникативной компетентности сотрудников сервисных предприятий;
5. изучить программы преподавания иностранных языков для сотрудников компаний сферы услуг;
6. разработать программу экспресс-курса по английскому языку для работников предприятий общественного питания на базе учебного центра «Go English»

Бакалаврская работа состоит из введения, трёх глав, заключения и списка литературы. В первой главе представлены понятия, цели, задачи, методы, основные формы и роль дополнительного обучения персонала в сфере обслуживания. Во второй главе рассматривается обучение иностранного языка как один из способов профессионального развития работников в сфере услуг, а именно: иностранные языки в сфере обслуживания, повышение языковой и коммуникативной компетентности, программы преподавания иностранных языков для сотрудников компаний сферы услуг. В третьей главе предлагается разработанный автором экспресс-курс по английскому языку для работников предприятий общественного питания.

Основное содержание бакалаврской работы

В современных условиях профессиональные навыки любого сотрудника могут оказаться недостаточными для выполнения текущих задач компании. Успех бизнеса во многом зависит от возможностей обучения и развития персонала. Дополнительное обучение персонала – это целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями и способами общения под руководством опытных преподавателей, наставников, специалистов и руководителей, обучение специалистов в целях повышения их профессиональных умений и навыков. Программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Наряду с профессиональным обучением, на предприятии необходимо внедрять и корпоративное обучение. Корпоративное обучение не только дает новые навыки, но и способствует социальному развитию – прививает командный дух, учит работать в команде и нести ответственность за свою работу, способствует возникновению новых идей. Цель корпоративного обучения – не дать как можно больше знаний, а повысить качество работы сотрудников. Коллеги учатся общаться между собой - в деловой и неформальной обстановке, учатся вместе решать проблемы, вместе работать на результат, помогать друг другу.

Целями дополнительного обучения персонала являются: формирование в процессе обучения навыков использования принципов, мотивирующие организацию труда; повышение производительности труда и качества работы; обеспечение взаимозаменяемости сотрудников, на различных рабочих местах; обеспечение кадрового резерва – подготовка будущих руководителей; обеспечение повышения идентификации сотрудников со своей организацией; внедрение нововведений.

Для работодателя целью обучения является овладение персоналом новыми навыками, используемыми в его непосредственной деятельности. Работодатель всегда заинтересован только в тех навыках, которые позволяют персоналу эффективно действовать. Задачи дополнительного обучения включают: формирование у работников знаний, умений и навыков, необходимых для качественного выполнения актуальных и перспективных должностных обязанностей; обеспечение соответствия единого уровня квалификации работников, работающих в разных структурных подразделениях и филиалах/подведомственных обществах; мотивация работников к повышению эффективности и результативности работы; передача и архивирование внутрикорпоративных знаний.

Повышение профессионального уровня работников является необходимым условием для процветания компании, в которой они работают. Поэтому многие работодатели, вкладывая деньги в обучение своего персонала, в будущем получают еще большие доходы.

Существует большое разнообразие форм и методов получения новых знаний, которые могут быть адаптированы под любые задачи и типы предприятий. Среди них, это: **переподготовка персонала** – получение знаний, умений, навыков и овладение способами обучения (поведения) для освоения новой профессии и качественно другой профессиональной деятельности; **повышение квалификации персонала** – обучение кадров в целях усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или повышением в должности; **стажировки** – это «практика» на специально созданных или выделенных работодателем рабочих местах, получение новых знаний и навыков с практическим применением.

Существует огромное многообразие учебных программ, предназначенных для самых разных категорий работников – от рядового персонала до высшего руководства. Все многообразие используемых при этом методов обучения можно разбить на две большие группы:

- обучение вне рабочего места:
- методы обучения на рабочем месте.

Методы обучения персонала вне рабочего места: чтение лекций – пассивный метод обучения, используется для изложения теоретических и методических знаний, практического опыта; программированные курсы обучения – более активный метод обучения, эффективен для получения теоретических знаний; конференции, семинары – активный метод обучения, участие в дискуссиях развивает логическое мышление и вырабатывает способы поведения в различных ситуациях; тренинги – во многом похожи на семинары, но вместо теории здесь упор на практику – участники тренинга используют полученные знания в бою.

Методы обучения персонала на рабочем месте: направленное приобретение опыта – систематическое планирование обучения на рабочем месте, основу планирования составляет индивидуальный план профессионального обучения, в котором изложены цели обучения; производственный инструктаж – информация, введение в специальность, адаптация, ознакомление обучающегося с его новой рабочей обстановкой; смена рабочего места – получение знаний и приобретение опыта в результате систематической смены рабочего места; подготовка в проектных группах – сотрудничество, осуществляемое в учебных целях в проектных группах, создаваемых на предприятии для разработки крупных ограниченных сроком задач.

Обучение и повышение квалификации персонала в настоящее время должны носить непрерывный характер и проводиться в течение всей трудовой деятельности работника.

Персонал является одним из важнейших видов ресурсов каждой организации. Хорошо подготовленные сотрудники способны значительно повысить уровень рентабельности организации, а в современных условиях ведения бизнеса выжить смогут только организации с высоким доходом.

Обучение и развитие персонала позволяет организации увеличить уровень доходности бизнеса за счет повышения эффективности коллективной работы, ценности специалистов, а также их профессионального уровня. В процессе обучения сотрудники смогут развить навыки эффективной коммуникации, необходимые для установления хороших взаимоотношений с партнерами и клиентами. Помимо непосредственного влияния на финансовые результаты, капиталовложения в профессиональное развитие способствуют созданию благоприятного климата в организации, повышают мотивацию сотрудников и их преданность организации, обеспечивает преемственность в управлении. Поскольку в процессе обучения у каждого сотрудника формируются другая система мышления, вырабатываются новые подходы к работе.

Сервисные предприятия, которые используют современные технологии обслуживания, необходимо дополнительное обучение персонала, в том числе и повышение уровня их коммуникационной компетентности.

В наше время во многих профессиональных областях спрос значительно превышает предложение. Обучение иностранным языкам, в первую очередь, является конкурентным преимуществом при устройстве на работу. Специалист, владеющий иностранным языком, чувствует себя уверенно на рынке труда, он готов к труду в условиях рыночных отношений, в условиях расширения международных связей.

Английский язык – один из самых значимых языков в мире. На сегодняшний день он занимает второе место в списке самых распространенных языков планеты. Английский признан официальным языком в 53 странах мира, и 300-400 млн. людей считают его родным, кроме того, еще около 1 млрд. изучают его как второй язык.

Итак, основным иностранным языком, необходимым для работы на сегодняшний день остается английский, однако, современные тенденции развития и актуализация межкультурной коммуникации делают другие

иностранные языки, если не обязательными, то очень важными для профессиональной деятельности.

Одной из важных составляющих любой профессиональной деятельности является языковая и коммуникативная компетентность, которая предусматривает грамотное общение и совершенное владение речью. Коммуникативная компетентность рассматривается исследователями как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. С точки зрения компетентностного подхода в образовании, языковая компетентность – это в первую очередь готовность и способность личности применять свои языковые знания, умения и навыки для реализации своих жизненных, профессиональных и других задач. В связи с этим в качестве первостепенной проблемы сегодня рассматривается коммуникативная компетентность специалиста сферы сервиса как важнейшая составляющая его профессиональной компетентности. Профессиональный язык направлен на достижение эффективного профессионального общения специалистов.

Поскольку сфера обслуживания относится к сектору экономики и состоит из различных сфер, начиная от гостиничного бизнеса до общественного питания, то не подлежит сомнению, что профессиональный язык сферы туризма является одной из разновидностей профессионального языка экономики. Все направления связанные со сферой услуг, относятся к профессиональному языку сферы сервиса, включая теоретические, экономические знания, а также знания из областей определенных сфер оказания услуг.

Сегодня рестораны, кафе, бары предоставляют своим сотрудникам привлекательный заработок и возможность карьерного роста. Но и требования, предъявляемые к квалификации персонала в общественном питании, постоянно увеличиваются. Работа в сфере ресторанного бизнеса требует искусства общения с людьми, в том числе и с зарубежными гостями.

От профессионализма сотрудников в значительной степени зависит, какое впечатление сложится у клиентов о ресторане.

Знание иностранных языков является очень весомым преимуществом – как в плане карьерных перспектив, так и в плане личностного развития. Востребованность языка определяется по мировому значению – распространенности, степени экономического и политического влияния, а также сложности изучения. Самые востребованные в международных отношениях языки: английский, испанский, китайский, русский, арабский, французский, португальский, японский, турецкий, немецкий. По данным исследования ВЦИОМ (Всероссийский центр изучения общественного мнения), большинство россиян считают, что изучение иностранных языков в современном мире необходимо в современных условиях, так считают 63% опрошенных россиян. В тройку самых перспективных, по мнению россиян, языков вошли английский язык (93%), в современных условиях не будет лишним знать китайский (48%), немецкий (32%). В пятерку наиболее перспективных с точки зрения важности и полезности их знания вошли также французский (21%) и испанский (9%). А также, разделились мнения по поводу сфер применения языка: 36% опрошенных используют иностранные языки для общения с иностранцами, 34% – для поездок за границу, а 33% применяют полученные знания в своей работе. (22% в 2014 г. и 33% в 2019 г.). Отмечается, что иностранный язык часто помогает респондентам в быту. 42% россиян читают этикетки на иностранных языках, 38% опрошенных просматривают иностранные веб-сайты, а в поездках и при обучении языки используют 27% опрошенных. 74% опрошенных россиян в ближайший 2020 год не планируют изучать иностранные языки, 17% будут совершенствовать имеющиеся знания, 9% планируют начать учить язык «с нуля». Весь мир признает английский языком международного общения. Английский - язык дипломатии, СМИ, медицины, авиации.

Сегодня знание английского является одним из самых важных требований при приеме на работу. При приеме на работу сотрудников

ресторанного бизнеса официантов и т.д. обучение английскому играет важную роль. Ведь подобные бонусы позволяют заинтересовать специалистов более высокого класса.

Практическая часть бакалаврской работы была выполнена на базе языковой школы г.Саратов «Go English», которая находится в г.Саратов. «Go English» предоставляет корпоративный английский для сотрудников различных предприятий. «Go English» разрабатывает программу обучения, адаптированную под потребности конкретной компании и уровень владения английским языком сотрудников.

Чтобы выявить необходимость в изучение иностранного языка, был проведен опрос работников сферы общественного питания среди респондентов, работающих в заведениях общественного питания. Опрос был проведен в формате онлайн-анкет. Общее количество опрошенных составило 50 человек. Вопросы для анкетирования были следующие: обязателен ли навык владения иностранным языком персоналу зала?(92,2% проголосовали «да», 7,8% из опрошенных проголосовали «нет»). Необходим ли иностранный язык в меню заведения?(88,2% проголосовали «да», 11,8% проголосовали «нет»). Обязательно ли иметь заведению план и схему эвакуации с переводом на иностранный язык?(92,2% проголосовали «да», 7,8% из опрошенных проголосовали «нет»). Может ли влиять знание иностранного языка на заработную плату сотрудников?(84,3% опрошенных проголосовали «да», 11,8% проголосовали «нет», другие из опрошенных либо не сталкивались с этим или же считают, что заработная плата должна быть одинакова у всех сотрудников.). Зависит ли качество обслуживания иностранных гостей от владения персонала иностранным языком?(88,2% проголосовали «да», 5,9% проголосовали «нет», остальные из опрошенных отмечают, что важна атмосфера заведения, вкусная еда и недорогие цены). Следует ли заведению иметь книгу жалоб для иностранных посетителей?(74,5 % проголосовали «да», 23,5% проголосовали «нет необходимости»). Имеет ли большую роль владения персоналом

иностранного языка, независимо от местонахождения заведения, будь то столица либо регион на окраине? (86,3% проголосовали «да», 11,8% проголосовали «нет»), а также, среди ответов, отмечается, что если заведение будет достаточно хорошим, то туристы приедут в любую точку мира для того, чтобы его посетить).

В связи с вышеизложенным, было решено разработать экспресс-курс английского языка для работников сферы общественного питания.

Целью программы является улучшение навыков общения на английском языке сотрудников ресторанов, кафе и баров, повышение эффективности выполнения ими профессиональных обязанностей при обслуживании иностранных гостей.

Курс будет состоять из 11 уроков. Программа будет посвящена следующим темам: приветствие и обращение с гостями, должностные обязанности персонала, конфликтные ситуации, бронирование столов и заказов, оплата счета, правила поведения при чрезвычайных и экстренных ситуациях в заведении, контрольный тест на знание пройденных тем, подведение итогов, аттестация.

Курс рассчитан на 1 месяц. Занятия проходят 3 раза в неделю.

Продолжительность 1 занятия – 90 минут

Стоимость групповых занятий за полный курс – 8000 рублей/за каждого обучающегося.

По окончании обучения слушатели получают **сертификат** о прохождении курса.

Подобный курс может быть полезен заведениям с более высокой посещаемостью. Сфера ресторанного дела тесно связана с международной средой, в Саратове данный курс может быть полезен таким предприятиям общественного питания, как: «Джос», «Чайхана Узбечка», «Кофе и Шоколад», «Sky Garden», «Джентльмены удачи», «Central Perk».

Курс дает возможность свободно общаться с посетителями заведения, комфортно чувствовать себя за заказом и беседой, иметь возможность

выражать эмоции и обмениваться информацией, используя иностранный язык, владеть необходимой терминологией и уверенно вести себя перед гостями. Экспресс-курс английского повысит профессиональный уровень сотрудников и позволит заведению выйти на новый уровень и увеличить прибыль.

Заключение

В настоящее время обучение персонала стало ведущей тенденцией, определяющей развитие и сохранения конкурентоспособности компании в условиях рыночной конкуренции. Общеизвестно, что затраты на обучение сотрудников представляют собой одну из наиболее выгодных инвестиций, поскольку обеспечивают долговременную эффективность и устойчивость компании. Обучение персонала существует для того, чтобы обеспечить сотрудника знаниями и навыками, которые помогут ему выполнять свою работу. Практически во всех организациях процесс обучения персонала занимает особое место. Каждая организация для осуществления процесса обучения применяет различные методы. Совершенствование и развитие материально-вещественных факторов производства и, прежде всего разработка, внедрение и освоение новых технологий требует систематического повышения как общего культурно-технического и профессионального уровня работников, так и повышения квалификации в пределах конкретных трудовых функций. В таком повышении заинтересованы и предприятия, и сами работники, поскольку требования к качеству рабочей силы постоянно повышается.

Для компании становится все более важным не только повышение квалификации персонала, но и обучение его конкретным знаниям, умениям и навыкам, необходимым для осуществления профессиональной деятельности на конкретном рабочем месте. Подготовка персонала нового типа для постоянно развивающихся компаний потребовала новых форм обучения, одной из которых стало корпоративное обучение. Основная цель корпоративного обучения – повышение капитализации сотрудников за счет приобретения ими новых знаний и навыков, способствующих повышению производительности труда.

В современных условиях важнейшим условием развития фирмы, авторитета ее на рынке и повышения конкурентоспособности являются корпоративные знания. Деятельность руководства по обучению и

повышению квалификации сотрудников, собственная работа сотрудников в этом направлении, мощная система информационного поиска новаций и нововведений – все это должно работать на идею постоянного повышения и совершенствования корпоративного знания. Корпоративный английский обладает рядом специфических направлений и особенностей, ориентирован на узкоспециализированное изучение. Самая главная польза от подобного обучения – это возможность налаживать контакты с иностранными фирмами и партнёрами, развиваться не только в пределах своей страны, но и по всему миру, а также в целом повысить уровень своей квалификации и значимости как компании.

В практической части бакалаврской работы был разработан курс для сотрудников предприятий общественного питания, ориентированный ориентирован на повышение квалификации, навыков общения, повышение эффективности выполнения персоналом профессиональных обязанностей при обслуживании иностранных гостей. Преимуществом разработанной программы является акцент на говорение: большая часть обучения сосредоточена именно на развитии разговорных навыков в английском языке, что также позволяет преодолевать языковой барьер. Интенсивные курсы английского делают акцент на коммуникативную методику для свободного использования фраз в живом общении. Ускоренное обучение предполагает насыщенное расписание занятий, которое в тандеме с концентрацией и обилием практики дает возможность быстро овладеть языковыми навыками. Конкурентным преимуществом экспресс-курса является его направленность на повышение коммуникативных навыков в определенной отрасли – сфере общественного питания.

Именно английский язык в ресторанном бизнесе играет решающую роль в умении расположить к себе клиента. Поскольку от этого зависит успех и прибыль всей компании, сотрудник ресторана со знанием английского всегда сможет реализовать себя в профессиональной деятельности.