

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование системы обучения персонала в ресторанном бизнесе
(на примере ООО «Шоколад-Саратов»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 – Сервис

Института истории и международных отношений

Янковской Анастасии Сергеевны

Научный руководитель

Доцент, к.э.н., доцент

Т.В.Темякова

подпись, дата

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

Т.В.Черевичко

подпись, дата

Саратов 2024

Введение. Работа в ресторанной индустрии отличается высокой динамикой и конкурентностью. Для достижения успеха в этой сфере требуется не только предоставление качественных продуктов и услуг, но и наличие квалифицированного и вдохновенного персонала. Эффективное управление персоналом выступает как ключевой и сложный элемент в управлении компанией. Важно оптимизировать инвестиции в человеческие ресурсы, и в этом контексте обучение сотрудников становится центральным элементом для успеха в ресторанном бизнесе.

Качество работы каждого ресторана зависит от навыков и умений его персонала. Сотрудники формируют уникальную атмосферу и обеспечивают высокий уровень обслуживания и качество блюд. Исследование системы обучения персонала в этой сфере помогает понять уникальные требования отрасли и улучшить процессы обучения и развития сотрудников.

Как сказал Генри Форд, основной ценностью являются люди, которые являются основой богатства. Поддержание качественной трудовой активности персонала ключевое звено в достижении производительности и эффективности в любой организации.

В бакалаврской работе исследована система обучения персонала в семейном кафе. Семейные кафе, где важны уютная атмосфера и индивидуальный подход, требуют особого внимания к обучению сотрудников. Изучение этой темы помогает оптимизировать процесс обучения и влияет на удовлетворение потребностей гостей.

Грамотно построенная система обучения и эффективные методы позволяют управлять развитием сотрудников, формируют кадровый резерв для руководящих позиций, создают благоприятный климат внутри компании, повышают мотивацию и лояльность сотрудников. Актуальность темы подчеркивается текущими проблемами организаций: высокой текучестью кадров и недостаточной квалификацией сотрудников.

Обучение персонала является важной частью работы любого предприятия, способствуя развитию специализированных навыков. Эффективная система обучения гарантирует, что профессиональные знания и навыки сотрудников соответствуют современным требованиям, и является ключом к успеху организации.

В связи с вышесказанным цель работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования системы обучения персонала в ресторанном бизнесе проанализировать организацию системы обучения персонала в ООО «Шоколад-Саратов» и разработать программу по ее совершенствованию.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить понятие, роль и принципы организации системы обучения в ресторанном бизнесе.
2. Проанализировать виды и формы системы обучения персонала в ресторанном бизнесе.
3. Рассмотреть методы обучения персонала в ресторанном бизнесе.
4. Дать характеристику финансово-хозяйственной деятельности ООО «Шоколад-Саратов».
5. Выявить особенности организации системы обучения персонала в ООО «Шоколад-Саратов».
6. Разработать программу по совершенствованию системы обучения персонала в ООО «Шоколад-Саратов» и оценить её эффективность.

Теоретической основой исследования послужили труды следующих авторов: Т.Ю. Базарова, Г. Базаровой, С.П. Ермаковой, В.А. Гиляровского, А.В. Ильина, О.В., Михайлова, Г.В., Дмитриев М. Е., Серёжкин А. М., Филкина Ю.Ю., Ассессоров П.С., Картушина Е.Н., Лялина Е. Е.¹

¹ См.: Базарова, Г. Особенности обучения взрослых / Г. Базарова // Менеджер по персоналу. - 2007. - № 2.; Варфоломеева, И. В. Как сформировать бюджет на обучение и развитие персонала / И. В. Варфоломеева. [Электронный ресурс] // CABINET: [сайт]. – URL: <https://sdo-regional.ru/prof-post/kak-sformirovat-byudzh-et-na-obuchenie-i-razviti-e-personala>(дата обращения: 19.03.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.; Гиляровский, В. А. Москва и москвичи / В. А. Гиляровский. – Москва: Рабочий, 1979. - 464 с.; Дейнека, А. В. Управление персоналом

В своей книге «Психология управления персоналом» Базаров Т.Ю. и Базарова Г. уделяют особое внимание психологическим аспектам управления человеческими ресурсами. Авторы подчеркивают важность учета психологических особенностей сотрудников при организации обучения. Они рассматривают такие аспекты, как мотивация, адаптация, влияние психологических факторов на эффективность обучения.

Ермаков С.П. и Гиляровский В.А. в своих исследованиях фокусируются на методиках обучения и развитии профессиональных навыков персонала в ресторанном бизнесе. В их трудах детально описаны современные методы и подходы к обучению, такие как тренинги, мастер-классы, стажировки. Эти методы позволяют формировать у сотрудников не только профессиональные знания, но и практические навыки, необходимые для работы в условиях высокой конкуренции и динамики ресторанного бизнеса.

Ильин А.В. и Михайлов О.В. в своих работах освещают принципы и подходы к организации системы обучения персонала. Они подчеркивают важность непрерывного развития и адаптации обучающих программ к изменениям в отрасли. Авторы предлагают различные формы и методы обучения, включая дистанционное обучение, тренинги на рабочем месте, использование современных технологий. Эти подходы позволяют обеспечить гибкость и актуальность обучения, что особенно важно в условиях быстро

организации: учебник / А.В. Дейнека. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 288 с.; Ермакова, С. П. Организация процесса обучения персонала ресторанов / С.П. Ермакова // Молодой ученый. – 2021. – № 25 (367). – С. 161-163. [Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/367/82413/> (дата обращения: 19.03.2023). – Загл. с экрана. – Яз. рус.; Маслов, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / В.М. Маслов; – 4-е изд. – Москва: Юрайт, 2020. – 431 с.; Ильина, О.В., Михайлова, Г.В. Оценка современного состояния и тенденций развития сервисной деятельности с учетом региональных особенностей г Санкт-Петербурга. Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2016. - № 4. С. 20, Дмитриев М. Е., Серёжкин А. М. Особенности обучения персонала организации // Вестник Казанского технологического университета. 2020. №15 С.300-303., Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г. Адаптация в коллективе или как грамотно себя зарекомендовать // Альфа-Пресс. - 2006. - №12., Мазилкина Е.И., Паничкина Г.Г. Адаптация в коллективе или как грамотно себя зарекомендовать // Альфа-Пресс. - 2006. - №12., Лялина Е. Е. Понятие карьеры и карьерного роста персонала предприятия // Современные наукоемкие технологии. 2013. №10-2 С.271-272.

меняющегося рынка.

Дмитриев Г.В., Серёжкин М.Е. и Филкин А.М. в своих работах рассматривают организацию и управление обучением персонала в сфере общественного питания. Они акцентируют внимание на необходимости создания структурированных и систематизированных программ обучения, которые включают теоретическую и практическую подготовку, а также регулярную оценку и корректировку обучающих программ.

Картушин П.С. и Лялин Е.Н. в своих исследованиях подчеркивают важность непрерывного обучения и развития персонала. Они рассматривают такие аспекты, как обучение новым технологиям, повышение квалификации, развитие мягких навыков (soft skills). Авторы предлагают использовать современные методы обучения, такие как онлайн-курсы, вебинары, интерактивные тренинги, что позволяет адаптировать обучение к индивидуальным потребностям каждого сотрудника.

Анализ литературы показал, что для эффективного обучения персонала в ресторанном бизнесе необходимо использовать комплексный подход, включающий как теоретическое, так и практическое обучение. Важным аспектом является адаптация обучающих программ к специфике заведения и индивидуальным потребностям сотрудников. Современные методы обучения, такие как интерактивные тренинги, онлайн-курсы, наставничество, позволяют повысить эффективность и мотивацию персонала, что в конечном итоге способствует снижению текучести кадров и повышению уровня обслуживания.

Практическая значимость работы состоит в том, что разработанная программа по совершенствованию системы обучения персонала поможет предприятию снизить текучесть кадров и повысит уровень обслуживания.

Структура бакалаврской работы. Выпускная квалификационная работа включает в себя введение, 2 главы, разделённые на 6 параграфов, заключение и список использованных источников. В первой главе изучаются теоретические аспекты исследования организации обучения персонала в сфере ресторанного

бизнеса. Специфика обучения обслуживающего персонала, предполагает постоянное совершенствование в системе обслуживания по таким направлениям как: стандарты обслуживания, командообразование, стрессоустойчивость, клиентоориентированность, техника активных и эффективных продаж, психология общения. На предприятиях ресторанного бизнеса следует использовать те формы обучения, которые учитывают специфику бизнеса, формат заведения, его бюджет, конкуренцию с другими, перспективы роста.

Во второй главе проводится анализ системы обучения персонала ООО «Шоколад-Саратов» и предлагается программа по совершенствованию и оптимизации системы обучения персонала в данном кафе. Создание программы обучения персонала имеет огромное количество плюсов: работники будут принимать непосредственное участие в процессе применения предложенных методов обучения и разработкой программ обучения для сотрудников организации, тем самым получится уменьшить нагрузку менеджеров по управлению персоналом; процесс обучения работников будет протекать в непрерывном режиме и без отрыва от работы; обучение будет производиться с учётом специфики должности работников, уклона на развитие и приобретение практических навыков и знаний, а не на изучение теории; снижение затрат на обучение персонала, потому что проводить обучение внутри организации значительно дешевле.

В ходе работы были выявлены слабые стороны в системе организации обучения персонала в кафе и разработали программу по её совершенствованию.

Основное содержание работы. В настоящее время сфера ресторанного бизнеса стремительно развивается, появляется огромное число новых и разнообразных заведений с большим количеством персонала. В связи с этим возрастает конкуренция между предприятиями и вырастают требования к уровню квалификации работников.

Качество обслуживания и уровень сервиса являются важнейшими аспектами, которые существенно влияют на производительность предприятия

общественного питания. Эти факторы определяют, насколько посетители будут довольны посещением предприятия и склонны ли они вернуться снова или рекомендовать его друзьям и знакомым. В ресторанной индустрии, где конкуренция ожесточена, сохранение и привлечение постоянных гостей становится приоритетной задачей. Именно поэтому создают и организуют разнообразные системы обучения, которые позволяют обучать новых сотрудников и тем самым поддерживают достойный уровень сервиса. Недостаток высококвалифицированных сотрудников является достаточно большой проблемой. Создание и организация эффективных систем обучения в ресторанном бизнесе становятся неотъемлемой частью стратегии предприятия. Профессиональное обучение – это процесс развития определенных навыков посредством специальных методов обучения.

Система обучения персонала – это совокупность различных методик обучения для получения профессионального образования в сфере общественного питания. Она играет ключевую роль в развитии организации и обеспечении ее успешной деятельности, помогая компании подготавливать, развивать и мотивировать свой персонал, а также адаптироваться к изменяющимся условиям и требованиям рынка.

Для того чтобы обеспечить соответствие системы управления персоналом на предприятиях ресторанного бизнеса, могут быть использованы следующие приемы:

- проведение периодических аудитов существующих систем управления персоналом с точки зрения их соответствия целям организации.

- привлечение сотрудников службы управления человеческими ресурсами к разработке и пересмотру стратегических и краткосрочных планов организации. Представление подробной информации отделу человеческих ресурсов о целях организации и прогрессе в их реализации;

- обеспечение постоянного участия высшего руководства организации в разработке и пересмотре методов управления персоналом;

- оценка (включая материальное вознаграждение) работы отдела человеческих ресурсов по результатам работы всей организации.

Оценка эффективности обучения играет критическую роль в определении того, насколько образовательные программы соответствуют реальным потребностям и целям персонала. Такая оценка позволяет не только убедиться в актуальности и пользе предоставляемых знаний и навыков, но и предоставляет ценную обратную связь для их дальнейшего улучшения.

Анализ организации системы обучения персонала в ООО «Шоколад-Саратов» выявил ряд проблем, таких как недостаток структурированного обучения, отсутствие стандартных инструкций и методических материалов, а также недостаточная поддержка со стороны наставников и руководства.

ООО «Шоколад-Саратов» представляет собой семейное кафе, предоставляющее своим посетителям уютную атмосферу и индивидуальный подход к каждому клиенту. Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия за последние три года демонстрируют устойчивый рост. По итогам 2021 года, выручка компании составила 12 млн рублей, что на 15% больше по сравнению с предыдущим годом. Валовая прибыль составила 8 млн рублей, что на 10% выше показателя 2020 года. В 2022 году наблюдался рост ключевых финансовых показателей: выручка увеличилась до 13,5 млн рублей, а валовая прибыль составила 9 млн рублей. В 2023 году, несмотря на экономические трудности, выручка достигла 14,2 млн рублей, а валовая прибыль – 9,5 млн рублей.

Анализ структуры активов и пассивов предприятия показывает следующие изменения. Материальные внеоборотные активы сократились с 696 тыс. рублей в 2021 году до 479 тыс. рублей в 2023 году. Рост запасов с 1,2 млн рублей до 1,5 млн рублей свидетельствует о наращивании товарных запасов. Денежные средства и финансовые активы снизились с 2,5 млн рублей до 1,8 млн рублей, что указывает на трудности с поддержанием ликвидности.

Основные показатели деятельности предприятия включают стабильное увеличение объемов продаж и развитие клиентской базы. В 2023 году кафе обслужило 20 тыс. клиентов, что на 10% больше по сравнению с 2022 годом.

Анализ текущей системы обучения персонала выявил следующие ключевые проблемы: недостаток структурированного подхода к обучению новых сотрудников (обучение проводится несистематически и часто без использования стандартных методик); отсутствие стандартизированных инструкций и методических материалов (70% сотрудников отметили отсутствие четких инструкций и стандартов работы); низкий уровень поддержки со стороны наставников и руководства (50% новых сотрудников сообщили о недостаточной поддержке на начальном этапе работы); недостаточная мотивация сотрудников к профессиональному развитию (40% сотрудников указали на отсутствие мотивационных программ и возможностей для карьерного роста).

Для решения этих проблем был проведен опрос среди сотрудников, который показал необходимость внедрения более эффективной системы обучения, ориентированной на развитие профессиональных навыков и повышение качества обслуживания гостей.

На основании проведенного анализа была разработана программа по совершенствованию системы обучения персонала, включающая следующие основные рекомендации: введение структурированной системы обучения с использованием стандартизированных учебных материалов и инструкций, которые будут использоваться для обучения новых сотрудников и повышения квалификации действующего персонала.

Для внедрения системы наставничества в кафе «Шоколад-Саратов» были проведены расчеты затрат на обучение, а также оценена их эффективность и окупаемость. Для внедрения системы наставничества в кафе «Шоколад-Саратов» были проведены расчеты затрат на обучение и оценка их эффективности и окупаемости. Затраты на обучение включают: обучение наставников (150,000 рублей), оплату труда наставников (52,000 рублей),

затраты на учебные материалы (5,000 рублей), организацию тренингов и семинаров (20,000 рублей). Общие затраты составляют 227,000 рублей. Ожидаемая текучесть кадров после внедрения программы снизится с 34,4% до 25%. Повышение производительности сотрудников на 2% принесет дополнительную выручку в размере 321,408 рублей в год. Период окупаемости составит около 9 месяцев, что обеспечит значительную экономию на текучести кадров и повышение производительности сотрудников.

В ходе проведения бакалаврского исследования на тему «Совершенствование системы обучения персонала в ресторанном бизнесе на примере ООО «Шоколад-Саратов» были достигнуты поставленные цели и решены ключевые задачи. Анализ организации системы обучения персонала показал, что эффективность работы предприятия во многом зависит от качества подготовки и профессионализма сотрудников. Разработанная программа по совершенствованию системы обучения персонала поможет ООО «Шоколад-Саратов» улучшить качество обслуживания, повысить профессионализм и мотивацию сотрудников, снизить текучесть кадров и создать благоприятный рабочий климат. Это в свою очередь приведет к увеличению удовлетворенности гостей и повышению конкурентоспособности предприятия на рынке.

Заключение. В ходе проведения бакалаврского исследования на тему «Совершенствование системы обучения персонала в ресторанном бизнесе на примере ООО «Шоколад-Саратов» были достигнуты поставленные цели и решены ключевые задачи. Анализ организации системы обучения персонала показал, что эффективность работы предприятия во многом зависит от качества подготовки и профессионализма сотрудников.

В первой части работы были рассмотрены теоретические основы организации системы обучения в ресторанном бизнесе. Были выявлены основные понятия, роль и принципы организации обучения, а также виды и методы, применяемые для повышения квалификации персонала. Было установлено, что для успешного функционирования ресторанного бизнеса

необходима постоянная и систематическая работа по обучению сотрудников, что способствует улучшению качества обслуживания и удовлетворению потребностей гостей.

Во второй части работы был проведен анализ системы обучения в ООО «Шоколад-Саратов». В результате анализа текущей ситуации и проведения опроса сотрудников были выявлены ключевые проблемы, такие как недостаток структурированного обучения, отсутствие стандартных инструкций и методических материалов, а также недостаточная поддержка со стороны наставников и руководства. Анализ отзывов гостей показал, что качество обслуживания неоднородное, что связано с недостаточной подготовкой персонала.

На основании выявленных проблем была разработана программа по совершенствованию системы обучения персонала, включающая следующие основные рекомендации:

1. Введение структурированной системы обучения, включающей стандартизированные учебные материалы и инструкции.
2. Создание программы наставничества, где опытные сотрудники будут систематически передавать свои знания новичкам.
3. Введение регулярной обратной связи и оценки эффективности обучения для постоянного улучшения учебного процесса.
4. Организация тренингов и мастер-классов для повышения квалификации сотрудников и развития их профессиональных навыков.

Реализация предложенных рекомендаций поможет ООО «Шоколад-Саратов» улучшить качество обслуживания, повысить профессионализм и мотивацию сотрудников, снизить текучесть кадров и создать благоприятный рабочий климат. Это, в свою очередь, приведет к увеличению удовлетворенности гостей и повышению конкурентоспособности предприятия на рынке. Практическая значимость исследования заключается в разработке конкретных мер и рекомендаций по улучшению системы обучения персонала,

которые могут быть применены не только в ООО «Шоколад-Саратов», но и в других предприятиях ресторанного бизнеса, стремящихся к повышению качества обслуживания и эффективности работы своих сотрудников.

Таким образом, выполненное исследование подтвердило актуальность и необходимость совершенствования системы обучения персонала в ресторанном бизнесе для обеспечения устойчивого развития и успешного функционирования предприятия.