



Ekonomie

УДК 331.108

СПОСОБЫ АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА К ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНОСТРАННЫХ ГОСТЕЙ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Г. В. Зеленова
С. В. Евецкая

*Кандидат педагогических наук, доцент,
кандидат психологических наук, доцент,
Институт технологий (филиал),
Донской государственный
технический университет,
г. Волгодонск, Ростовская область, Россия*

METHODS OF STAFF ADAPTATION TO THE SERVICE OF FOREIGN GUESTS IN CATERING BUSINESS

G. V. Zelenova
S. V. Evetskaya

*Candidate of Pedagogical Sciences,
assistant professor,
Candidate of Psychological Sciences,
assistant professor,
Institute of Technology (branch),
Don State Technical University,
Volgodonsk, Rostov region, Russia*

Summary. The article deals with the problems of professional staff adaptation, the necessity of planning and holding actions in staff adaptation to the specific service of foreign guest at catering companies, different approaches to the interpretation of the concept of “adaptation”. The adaptation for newly employed staff members measures have been developed and offered for implementation on the basis of analysis of the company working, cadre and dismissal reasons. These measures can serve as the initial phase of the adaptation system in catering where foreign guests are served.

Keywords: adaptation; professional adaptation; catering business; staff; service; staff training.

Ресторанный бизнес на современном этапе представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Надлежащее функционирование предприятия общественного питания целиком и полностью зависит от квалифицированного персонала, а также от времени вхождения каждого вновь принимаемого сотрудника в коллектив, его адаптации к новым условиям. Принятому на предприятие сотруднику, конечно, не-

обходимо по-новому оценить свои привычки, взгляды и соотнести их с теми нормами и правилами поведения, принятыми в коллективе закрепленными традициями и выработать соответствующую линию поведения. В большинстве случаев, новый сотрудник не может сразу же работать с полной отдачей, т. к. не освоил всех тонкостей профессии и еще не вписался рабочий коллектив. Сложности увеличиваются на порядок,



если предприятие питания обслуживает как отечественных посетителей, так и иностранных гостей. Персонал обязан в полной мере быть подготовленным к обслуживанию по иностранным стандартам, учитывать традиции, обычаи, предпочтения гостей.

На российском рынке ресторанного бизнеса существует проблема адаптации персонала по обслуживанию иностранных гостей. Не всегда работодатель создает условия для адаптации сотрудника в новых условиях. Большинство из них считает, что сотрудник с первого дня обязан оптимально эффективно трудиться. Перечисленные выше негативные составляющие ведут к текучести кадров, особенно, среди сотрудников непосредственно контактирующих с гостями, неудовлетворенности обслуживанием потребителей, что снижает их лояльность к предприятию и т. д.

Среди авторов, рассматривающих эту проблему можно отметить: М. И. Бухалкова [1], И. А. Красильникова и В. В. Константинова [2], Ю. Е. Мелихова и П. А. Малюева [3], О. С. Виханского [4], уделяющих большое внимание адаптации сотрудников в управлении организацией. Н. И. Кабушкин [5], Н. И. Анурова [6] изучают адаптационные процессы на предприятиях общественного питания.

Актуальность данной работы заключается в том, что профессиональная адаптация – важный элемент системы подготовки кадров. Для достижения поставленных задач предприятие питания должно планировать и проводить ряд мероприятий по адаптации сотрудников к специфичному для него обслуживанию иностранного гостя.

Чарльз Дарвин впервые предложил материалистическую трактовку адаптации, обосновав, что адаптации возникают в результате действия естественного отбора. И. А. Красильников отмечает, что термин «адаптация» (позднелат. *adaptatio* – приспособле-

ние, прилаживание) [7] использовался первоначально в биологической науке для обозначения процесса приспособления к определенным условиям внешней среды. Теоретический анализ показал, что существует большое количество определений понятия «адаптация» и данное явление весьма сложное и многостороннее.

Обобщая результаты, следует отметить, адаптацией является процесс вхождения и приспособления нового сотрудника в организации, усвоение норм и правил, по которым работает предприятие.

В жизни предприятий общественного питания существуют определённые условия, позиции, ситуации, которые требуют адаптации как одного сотрудника или нескольких, а в ряде случаев персонала всего коллектива. Коллектив, в котором начинает работать сотрудник, также переживает процесс адаптации. Это связано с изменением уже существующих взаимосвязей и взаимоотношений, которые были установлены в коллективе ранее.

Кроме того, сотрудники также должны выполнять работы, не только связанные с обслуживанием гостя, но и с приемкой и сдачей смены, своевременной подготовкой к началу работы, ведением установленной технической документации.

В настоящее время методы адаптации персонала в той или иной степени используются практически во всех компаниях. Они могут быть самыми разными и учитывают такие факторы, как должность сотрудника, его профессиональный уровень, а также сферу деятельности организации.

Система адаптации должна быть разработана с учетом напряженного ритма работы ресторана, не должен быть слишком длительной по времени, но в то же время давать максимум эффекта.

С целью исследования способов адаптации персонала к обслуживанию



иностранных гостей предприятия общественного питания, осуществлен подбор методов, т. к. само исследуемое явление очень разноаспектное, сложное, и получить объективные результаты с помощью только одного метода не корректно и не возможно.

Анализ кадрового состава предприятий общественного питания, обслуживающих иностранных гостей, движения кадров и причин увольнения позволяет сделать вывод, что широкий спектр блюд и барного меню, сложности взаимодействия с иностранными гостями в первое время после приема на работу, являются одними из факторов, приводящих к текучести официантов.

Основная причина текучести кадров – прежде всего, некомпетентность, вновь принимаемых работников при обслуживании иностранных гостей. Это обусловлено незнанием: специфичного обслуживания для иностранцев, ингредиентов блюд, английского языка.

На основе проведенного анализа деятельности предприятия, кадрового состава и причин увольнения, были разработаны и предложены к внедрению мероприятия по адаптации для вновь принимаемых на работу:

1) проведение занятий английского языка, направленного на профиль ресторана;

2) проведение тренингов по формированию коммуникативной компетентности;

3) наставничество.

Таким образом, предлагаемые мероприятия по адаптации вновь принимаемого персонала, это начало создания системы работы по адаптации, т. к. текучесть кадров достаточно дорого обходится предприятию питания, влияет на его имидж и конкурентоспособность на рынке услуг.

Теоретическое и практическое значение данной работы состоит в анализе литературы по проблеме адаптации новых сотрудников предприятий ресто-

ранного сервиса к обслуживанию иностранных гостей, предложенные рекомендации по организации адаптации новых сотрудников, могут быть интересны всем работающим в сфере ресторанного бизнеса.

Библиографический список

1. Бухалков М. И. Управление персоналом. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 400 с. – С. 239.
2. Красильников И. А., Константинов В. В. Социально-психологическая адаптация личности и стратегия разрешения внутренних конфликтов // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – 2009. – т. 11, 4(4). – С. 932–937.
3. Мелихов Ю. Е., Малюев П. А. Управление персоналом. – М. : Дашков и К, 2009. – С. 198.
4. Виханский О. С. Стратегическое управление. – М. : МГУ, 2013. – 368 с.
5. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М. : КноРус, 2013. – 416 с.
6. Анурова Н. И. Персонал в ресторане. – М. : ООО «Современные розничные и ресторанные технологии», 2001. – С. 72.
7. Новейший философский словарь. – URL: <http://www.philosophi-terms.ru /word/> (дата обращения 11.01.2016).

Bibliografickij spisok

1. Buhalkov M. I. Upravlenie personalom. – М. : INFRA-M, 2009. – 400 s. – S. 239.
2. Krasilnikov I. A., Konstantinov V. V. Socialnopsihologicheskaja adaptacija lichnosti i strategija razreshenija vnutrennih konfliktov. – Izvestija Samarskogo nauchnogo centra Rossijskoj akademii nauk, t. 11, 4(4), 2009. – S. 932–937.
3. Melihov Ju. E., Maluev P. A. Upravlenie personalom. – М. : Dashkov i K, 2009. – S. 198.
4. Vihanskij O. S. Strategicheskoe upravlenie. – М. : MGU, 2013. – 368 s.
5. Kabushkin N. I. Menedzhment gostinic i restoranov. – М. : KnoRus, 2013. – 416 s.
6. Anurova N. I. Personal v restorane. – М. : ООО «Sovremennye roznichnye i restorannye tehnologii», 2001. – S. 72.
7. Novejsnij filosofskij slovar. – URL: <http://www.philosophi-terms.ru /word/> (data obrashhenija 11.01.2016).

© Зеленова Г. В., Евецкая С. В., 2016