

УДК 640.41:37.018.46

ББК 65.432+74.5

Д 42

Джум Татьяна Александровна, кандидат технических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма»;

Кружков Денис Александрович, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», e-mail: kgafk@mail.ru

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ
ОЛИМПИЙСКОГО НАСЛЕДИЯ ИГР-2014 В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ
СОВРЕМЕННЫХ ОТЕЛЕЙ
(рецензирована)**

В статье уделено внимание вопросам организации инновационной деятельности на предприятиях питания на основе повышения квалификации персонала с использованием передового опыта подготовки кадров к организации и проведению XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, что связано с разносторонними организационно-управляющими нововведениями, нацеленными на активизацию технологий продаж услуг туристско-гостиничного комплекса как части олимпийского наследия. Основные педагогические усилия по развитию инноваций в ресторанно-гостиничной сфере направлены на повышение конкурентоспособности предприятий, на значительное улучшение сервисной деятельности, основывающейся на организации обслуживания гостей отеля.

Ключевые слова: педагогические инновации, олимпийское наследие, повышение квалификации и переподготовка персонала, сервисная деятельность, инновационная деятельность, потребители, потребности, формы обслуживания, коммерческая деятельность.

Jum Tatiana Alexandrovna, Candidate of Technical Sciences, assistant professor of the Department of Socio-cultural Service and Tourism of FSBEI HE "Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism";

Kruzchkov Denis Alexandrovich, Candidate of Pedagogics, assistant professor of the Department of Socio-cultural Service and Tourism of FSBEI HE "Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism", e-mail: kgafk@mail.ru

**USE OF PEDAGOGICAL INNOVATIONS OF 2014 OLYMPIC
GAMES HERITAGE IN TRAINING OF MODERN HOTELS
CATERING PERSONNEL
(Reviewed)**

The article considers the issues of innovation activity in catering enterprises on the basis of increasing personnel qualification using best practices of staff training for the organization and holding of the 2014 XXII Olympic Winter Games and XI Paralympic Winter Games in Sochi, which is associated with diverse organizational and managing innovations aimed at enhancing sales technologies of tourist and hotel complex services as a part of Olympic heritage. Basic educational efforts to promote innovation in restaurant and hotel industry are aimed at improving competitiveness of enterprises, at significant improvement in service activities, which is based on the organization of service guests.

Keywords: pedagogical innovations, Olympic heritage, training and retraining of personnel, service operations, innovation, customers, needs, service form, commercial activity.

Многолетний процесс подготовки и триумфальное проведение XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи дали мощный импульс к развитию не только спортивной инфраструктуры Краснодарского края, но и индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания, став частью олимпийского наследия. [1]

Связанные с Играми-2014 инновации в ресторанно-гостиничной сфере представляют собой разносторонние организационно-управляющие нововведения, связанные, прежде всего, с направленным обучением приемам активизации технологий продаж услуг туристско-гостиничного комплекса, что неразрывно связано с правовым обеспечением коммерческих проектов служб номерного фонда и питания, организацией новых видов ресторанно-гостиничной деятельности, созданием кардинально новых продуктов и услуг для потребителей, информационно-рекламным обеспечением спроса на услуги размещения и питания. Основные усилия по развитию инноваций в ресторанно-гостиничной сфере направлены на повышение конкурентоспособности предприятий, на значительное улучшение сервисной деятельности, основывающейся на организации обслуживания гостей отеля. [2]

Инновационный педагогический процесс, внедренный в деятельность предприятий питания Краснодарского края в соответствии с требованиями Международного олимпийского комитета, представляет собой поэтапное принятие нововведений в туристско-гостиничном комплексе, что способствует не только развитию отеля в целом, но и гармонизации отношений персонала с гостями. [3]

Для активизации технологий продаж услуг питания в современных отелях важное значение имеет не только обучение, но и формирование правильного отношения к потребителям, что наглядно проявилось в обслуживании персонала, клиентских групп и волонтеров Игр-2014. [4]

Все это в полной мере достижимо при условии использования компетентностного подхода, что связано с обновлением обучающих методик и технологий с максимальным приближением их содержания к потребностям сервисной практики действующих предприятий индустрии гостеприимства. Совершенствуются и формы контроля уровня полученных знаний обучающихся с применением компьютерных технологий, позволяющих практиковать дистанционную модель обучения. Работа с персоналом сферы сервиса, к которой относятся сфера бытового обслуживания населения, развитие транспортно-эксплуатационных услуг, туристско-гостиничный бизнес, торговля, деятельность в области фитнеса, досуговых услуг, ресторанный бизнес, определяет культуру обслуживания, реализацию целей предприятия. Четкая система обучения и повышения квалификации персонала – важнейший стратегический фактор, необходимый для успешной работы предприятия, что напрямую зависит от степени удовлетворенности потребителей, которым необходимы качественные услуги, и они готовы их приобретать. [5]

Компетентностный подход в системе образования основан на интерактивных формах проведения занятий, которые предусматривают диспуты, дискуссии, деловые и ролевые игры, тренинги, кейсы, презентации, в сочетании с организацией самостоятельной работы обучающихся, связанной с развитием профессиональных умений и навыков, что особенно важно, так как от этого в конечном итоге зависит уровень качества обслуживания в действующих сервисных предприятиях, для которых осуществляется соответствующая подготовка кадров, начиная с вузовской подготовки. [6]

Качество подготовки кадров для организации деятельности сервисных предприятий в условиях современного производства – важнейшая составляющая эффективности, рентабельности предприятий индустрии гостеприимства и поэтому компетентностному подходу образовательной деятельности необходимо уделять постоянное внимание. [7]

В целях обучения работающего персонала новым видам обслуживания, позитивно воспринимаемыми гостями сервисных предприятий, необходимо большое внимание уделять тренингам как интерактивным формам обучения, связанными с компетентностным подходом образовательной деятельности.

Разработка программы тренинга осуществляется в соответствии со следующими этапами: [8]

1. Оценить потребности предприятия в обучении персонала.
2. Намечить цели обучения.
3. Разработать общую программу тренинга.
4. Подготовить индивидуальные задания в рамках программы.
5. Провести тренинг по программе.

6. Оценить результат обучения.

7. Осуществлять должное сопровождение тренингов.

В качестве ежедневных тренингов контактного персонала можно порекомендовать такие виды занятий как: разминки, тематические упражнения, мини-лекции, «мозговой штурм», ролевые (деловые) игры, видеоанализ. В целом, интерактивные формы обучения помогают персоналу сервисного предприятия быть более внимательными и предупредительными к гостям. Лояльность гостей, в свою очередь, напрямую зависит от созданного им настроения. Как итог – результат проведенного обучения персонала превращается в планомерно растущую прибыль предприятия. Если научить персонал быть гостеприимным, то и услуги данного заведения будут востребованными на потребительском рынке. Труд работников сферы сервиса не может быть строго формализован. От них требуется не только высокая квалификация, но и глубокое сознание своего морального долга перед людьми, соблюдение профессиональной этики, которая основывается на психологии сервиса и способствует становлению репутации фирмы. [9]

Как показала практика подготовки кадров для Олимпийских и Паралимпийских игр, конкурентоспособность персонала предприятий питания обуславливается учетом информации о различных группах потребителей, что позволит правильно формулировать индивидуальные предложения. Для обучения приемам диверсификации клиентской базы были привлечены ресурсы волонтерского центра КГУФКСТ.

В процессе повышения квалификации персонала необходимо акцентировать внимание на том, что первую, наиболее привлекательную группу составляют прибыльные клиенты, им уделяют максимальное внимание. Вторая группа состоит из перспективных клиентов, внимание к которым и работа с которыми должны носить долговременный характер. Третья группа – это капризные клиенты, с ними следует быть предупредительными. Существует и четвертая группа – так называемые ненадежные клиенты. Работа с ними либо не приносит прибыли, либо эта прибыль незначительна и не компенсирует вреда, обусловленного их присутствием. [10]

Результатом процесса повышения квалификации является появление определенных взаимозависимостей между членами команды. Эффективность ее работы достигается хорошо сбалансированным распределением ролей. При иерархической структуре построения команды один ее член доминирует над другим, при хаотической структуре все члены действуют независимо друг от друга. Использование знаний во многом зависит от того, насколько хорошо и слаженно действует команда.

В связи с тем, что отель функционирует в рыночных условиях, для которых характерна конкуренция продукции и услуг, то актуальными являются такие составляющие коммерческой деятельности, связанной с технологиями продаж, как «потребность», «цель», «обстоятельства». Обстоятельства представляют собой комбинацию «места», «времени», «ситуации» и «опыта». Ни один продукт, ни одна услуга не могут существовать без этих составляющих. Изменение одной из них провоцирует появление разрыва между продуктом и услугой и новой составляющей. Чтобы осуществить операции по исключению или реорганизации одной из составляющих, объединению двух из них, требуется приложить некоторые усилия. [11]

В структуре повышения квалификации персонала используются следующие инновационные методики и тренинги, внедренные на основе опыта подготовки кадров для XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи.

1. Тренинг «Изменение потребности» – ресторан изыскивает дополнительные источники доходов (например, коммерческая служба ресторана предлагает использовать экспедиторов в качестве курьеров для доставки срочных заказов готовой продукции на территорию заказчика).

2. Тренинг «Изменение цели» – выбор и привлечение тех потребителей, которые не являются потенциальными целевыми клиентами на рынке данного продукта или услуги.

3. Тренинг «Изменение обстоятельств» – предложение места, условий и ситуаций реализации продукта, которые ранее не использовались.

4. Тренинг «Изменение места» – включает изменение пункта продажи, области применения или потребления там, где продукция или услуга в данный момент не используются.

5. Тренинг «Изменение времени» – заключается в выборе новых моментов использования или потребления, к которым можно подогнать предложения гостиничного ресторана. Например, отели имеют возможность сдавать комнаты на дневное время. Эта услуга встречается в средиземноморских странах и в странах Карибского моря, где сиеста после обеда – распространенное явление, особенно по выходным. В отеле имеются комнаты, где посетитель может поспать пару часов после обеда в ресторане, причем независимо от того, проживает он в отеле или нет.

6. Тренинг «Реорганизация времени» – начало обслуживания гостей начинается до их прибытия в гостиницу. Ее работник, направленный в аэропорт или на железнодорожный вокзал, вручает прибывшему гостю ключи от номера, обеспечивает трансфер клиента в гостиницу и доставку его багажа в номер. Такой сервис избавляет путешественника от лишних хлопот и увеличивает вероятность повторного использования гостиницы на 30 %.

7. Тренинг «Изменение ситуации и использование опыта» – практикуется переманивание сотрудников из других мест. Это могут быть как рестораны, так и предприятия, не имеющие никакого отношения к общепиту. Например, в отдел продаж можно привлекать толковых официантов на должность менеджеров по продажам. И, как показывает практика, у них это неплохо получается. Руководитель предприятия питания также может оставлять свои визитки тем, кто его хорошо обслуживал – это могут быть официанты, продавцы в розничных магазинах. То есть суть заключается в том, что приглашают на работу в конкретное заведение тех людей, исходя из чьей текущей работы делают вывод, что они – хорошие специалисты.

Активизация технологий продаж как элемент олимпийского наследия связана со стремлением к получению прибыли, с давлением рынка и конкуренции, с конкретно поставленной задачей, жесткими сроками, что вынуждают службы питания и размещения отеля как основных центров прибыли действовать результативно и быстро, интенсифицируют исследовательский процесс. Именно поэтому любая стратегия продаж будет признана успешной только в том случае, если полученные в процессе ее реализации результаты окажутся максимально приближенными к запланированной цели и будет залогом востребованности на современном туристском рынке региона, превращая его в конкурентоспособную дестинацию, а применение компетентностного подхода к разработке новых методик и технологий образовательной деятельности будет способствовать повышению конкурентоспособности сервисных услуг.

Литература:

1. Ахметов С.М., Чернышенко Ю.К., Кружков Д.А. Основные показатели работы волонтерского центра «Сочи-2014» в Кубанском государственном университете физической культуры, спорта и туризма в 2012 году // Спорт, олимпизм, олимпийский край: навстречу XXII Олимпийским зимним играм и XI Параолимпийским зимним играм 2014 года в городе Сочи: сборник статей. Краснодар, 2013. С. 147-151.

2. Кружков Д.А., Мартыненко Н.М. Наследие Игр-2014 в системе формирования регионального туристского продукта // Материалы научной и научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма. Краснодар, 2015. С. 56-57.

3. Джум Т.А., Зайко Г.М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2015. 528 с.

4. Кружков Д.А., Мартыненко Н.М. Роль олимпийского наследия в развитии туристской инфраструктуры Краснодарского края // Материалы научной и научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма. Краснодар, 2015. С. 54-55.

5. Белушенко В.С., Юрченко А.А. Организация службы питания в номерах гостиничного предприятия как фактор позиционирования гостиничных услуг // Туризм: гостеприимство, спорт,

индустрия питания: материалы Всероссийской научно-практической конференции. Сочи, 2015. С. 107-110.

6. Проблема формирования личностного достоинства обучаемых: концептуальные подходы / Т.Н. Поддубная [и др.] // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3 Педагогика и психология. 2015. №3(162). С. 114-121.

7. Теория и практика олимпийского образования на Юге России // Материалы межрегиональной научно-практической конференции Олимпийской академии Юга. 2015. 135 с.

8. *Tourism in Russia: a management handbook* / A. Artal-Tur, L. Andrades, F. Dimanche, G. Romanova, D. Kruzhkov, O. Vapnyarskaya, S. Ilkevich, T. Kharitonova, E. Sakharchuk, E. Sharafanova, E. Pecheritsa, D. Ward-Perkins, O. Krukova, A. Vetitnev, L. Belosluttseva, A. Fedulin. Bingley, 2015. 426 p.

9. *Business tourism in Russia* / L.A. Caldito, F. Dimanche, A. Fedulin, D. Kruzhkov, G. Romanova, G. Alexanyanc, Y. Tatarskikh, N. Smit, T. Kharitonova et al. // TEMPUS Project "NETOUR: Network for Excellence in Tourism through Organization and Universities in Russia" / Project Co-funded by the European Union. Spain, 2015. 78 p.

10. *Tourism in Russia* / L.A. Caldito, F. Dimanche, A. Fedulin, D. Kruzhkov, G. Romanova, G. Alexanyanc, Y. Tatarskikh, N. Smit, T. Kharitonova et al. // TEMPUS Project "NETOUR: Network for Excellence in Tourism through Organization and Universities in Russia" / Project Co-funded by the European Union. Spain, 2015. 80 p.

11. *Cultural tourism in Russia* / L.A. Caldito, F. Dimanche, A. Fedulin, D. Kruzhkov, G. Romanova, G. Alexanyanc, Y. Tatarskikh, N. Smit, T. Kharitonova et al. // TEMPUS Project "NETOUR: Network for Excellence in Tourism through Organization and Universities in Russia" / Project Co-funded by the European Union. Spain, 2015. 76 p.