

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ КВАЛІФІКОВАНОГО ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

Актуальною проблемою сучасної ресторанної справи вважаємо відсутність освіченого та психологічно «підкованого» персоналу.

У зарубіжній практиці прийнято називати своїх клієнтів гостями. Персонал повинен бути ширий у спілкуванні зі споживачами, так як фальш відчувається миттєво і справляє негативні враження, даючи привід задуматися про вибір місця харчування. З нашої точки зору, насамперед персоналові ресторанної галузі потрібно робити атмосферу гостинності, а потім вже нашаровувати всі інші слої удосконалення ресторанної справи.

Гостинність означає привітність по відношенню до гостей, або люб'язний прийом гостей. Іншими словами, поняття «гостинність» можна роз'яснити як виробництво послуг з проявом персональної уваги по відношенню до клієнта, здатність відчувати його побажання і потреби. Первинна задача сфери гостинності полягає в тому, щоб надати людині відчуття домашнього затишку, відчуття безпеки та відповідати усім його очікуванням та вимогам.

На даний момент вітчизняна індустрія гостинності знаходиться в процесі становлення, з великими труднощами долаючи перешкоди, які виникають на її шляху.

Персонал – це обличчя ресторану, без нього не може бути організації. Без кваліфікованих кадрів та високоефективної системи управління ними жоден ресторан не зможе досягти своїх цілей.

Головний потенціал ресторану полягає в його кадрах. Якби новітні ідеї та технології не існували, без добре підготовленого персоналу високої активності домогтися неможливо. Саме люди надають послуги гостям, подають ідеї і дозволяють ресторанові існувати. Управління персоналом пов'язане з людьми та їхніми відносинами у колективі.

Розвиток має бути комплексним і включати в себе як знання профільних дисциплін, так і знання психології, а також іноземних мов з огляду на спеціалізацію ресторанної діяльності. Враховуючи вище сказане, професійно особистісний розвиток співробітників ресторанної сфери має супроводжуватись високоосвіченими фахівцями з професійним досвідом роботи та знаннями у галузі психології. Передусім професійно-психологічна компетентність персоналу ресторанної сфери передбачає знання психології.

Виконання функцій працівника ресторанної галузі висуває певні вимоги до психологічної сфери особистості, у тому числі до окремих психічних функцій, що пов'язані з особливостями його діяльності. У світлі нашого розуміння окремого розгляду заслуговує проблема професійного добору персоналу ресторанного бізнесу, яка зумовлена необхідністю покращення процесу ресторанної діяльності шляхом добору найбільш здібних і схильних до такої роботи працівників. Таким чином, цілком можливо вивчити психологічні якості особистості, які сприяють успішній реалізації ресторанної діяльності в процесі здійснення її основних функцій.