

МОСКВА - ГОСТЕПРИИМНЫЙ ГОРОД



проект
подготовки кадров
индустрии
питания и гостеприимства

Мэр г. Москвы Сергей Собянин о создании международного финансового центра



Правительство Москвы до октября примет программу по созданию МФЦ .

"Мы ведем разработку 15 государственных программ города на 2012-2016 годы, которые охватывают все ключевые моменты, касающиеся обеспечения нормальной инфраструктуры Международного финансового центра, конечно, они напрямую касаются и создания комфортной среды обитания в целом в городе", - сказал Собянин на встрече президента РФ Дмитрия Медведева с международным консультативным советом по формированию в стране МФЦ.

Сфера обслуживания и общественного питания

- Одним из важных направлений развития инфраструктуры города является повышение качества обслуживания в сфере **HoReCa**.

HoReCa (Хорека) (аббревиатура образована по первым двум буквам слов **Hotel – Restaurant – Cafe/Catering**), представлен гостиницами, ресторанами, барами, кафе и прочими предприятиями, так называемого «гостеприимного» бизнеса, иными словами данный термин используется в основном для обозначения сектора предприятий общественного питания.

- Торговые точки категории HoReCa (Хорека) в последние годы стремительно набирают вес, поскольку количество ресторанов, баров, клубов и отелей с каждым днем увеличивается..



Проблемы отрасли

- Высокая текучка кадров (100%);
- Низкий уровень подготовки кадров для сферы, система подготовки кадров не отвечает современным требованиям рынка;
- Нет ярких примеров в стране, позволяющих оценить и увидеть качественно новый необходимый уровень для страны подготовку кадров на качественно новом уровне
- Оценка качества услуг существует только формально

Итог: нужны технологии, кадры, проф.преподаватели, система оценки качества услуг

Необходимо с чего-то начать:

- проводить обучение с преподавателями и тренерами, создавать школу «коучей» и консультантов (мастер-классы)
- Разработать показатели качества услуг
- Опирается на системный подход – утверждение концепции развития сферы услуг в г.Москва (тренинг-семинары)



МНЕНИЯ ЭКСПЕРТОВ

Иванов Александр, зам. руководителя Департамента торговли и услуг;

Чарыева Марала, директор по организации питания для Олимпиады 2014, АНО «Оргкомитет Сочи-2014»;

Бухаров Игорь, председатель ФРИО, владелец сети ресторанов

Меркулов Иван, руководитель компании «ПИР-групп»;

Концепция повышения качества услуг в г. Москве «МОСКВА – ГОСТЕПРИИМНАЯ»

5 сугевых направлений развития (разделов) Концепции:

- **Работа с преподавателями, тренерами (в т.ч. из бизнеса)**
 - Созданы краткосрочные программы обучения,
 - Проведен анализ программ повышения квалификации;
- **Разработка стандартов качества предоставления услуг**
 - рабочая группа из специалистов по оценке образования
- **Взаимодействие с международными партнерами и интеграция международного опыта (Франция, Германия, США)**
 - Партнеры на сегодня: Link, Мирбис
 - Перспектива: Министерство образования в Париже
- **Внедрение новых технологий обучение в СПО (колледжи)**
 - Проработаны проф.стандарты и образовательные стандарты
 - Создается программа подготовки кадров и преподавателей СПО
- **Использования информационных технологий**

ПЛАН-ГРАФИК проведения семинаров



Необходима организация работы по созданию единой концепции повышения качества услуг в г.Мосвке

Формат Open Space (англ. "Открытое пространство") – формат проведения собраний и совещаний для групп, более 30 человек. Используется для вовлечения людей в «тему», поиска новых идей, повышения уровня ответственности

Дата	Тема	
30 июля 2011г.	Концепция обучения преподавателей, тренеров. Стандарты обучения	3 ч.
13 июля 2011г.	Подходы к разработке новых технологий. Стандарты для сферы услуг.	3 ч.
20 июля 2011г.	Международные партнеры (школы, колледжи, рестораны). Эффективное использования возможностей в обучении.	3 ч.
27 июля 2011г.	«Сердце индустрии питания». Построение колледжа будущего, развитие системы СПО в России.	3 ч.
03 авг. 2011г.	Оптимизация обучения и предоставления услуг через ИКТ.	3 ч.

● Содержание каждого семинара: знакомство (15 мин.), проблематика (10 мин.), мини-лекция (30 мин.), работа в группах (30 мин.), презентации, выводы.

Обучение преподавателей и подготовка кадров

- **ОБУЧЕНИЕ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ И ТРЕНЕРОВ** *программы по подготовке (и переподготовке) кадров в соответствии с международными стандартами и современными подходами к эффективному обучению*

Повышение квалификации сотрудников (72ч. 144ч.)

Краткосрочные программы в формате интенсива (семинары, тренинги) (8-24ч.)

- **ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ СЕРВИСА** *ведение интенсивных программ по компетентностной сетке подготовки кадров (для выбранной сферы)*

Модули в системе начального профессионального образования (18ч. 36ч.)

Краткосрочные программы в формате интенсива (семинары, тренинги) (8-24ч.)

ФОРМЫ РАБОТЫ ДЛЯ КРАТКОСРОЧНЫХ КУРСОВ

Программы подготовки кадров и преподавателей планируется разрабатывать в сотрудничестве с Федерацией Рестораторов и Отельеров (ФРиО) и Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП), а также на основе лучших зарубежных и отечественных практик в данной области.

Важным принципом обучения станет **практикоориентированность**.

В программах будут активно использоваться современные средства обучения:

- **Тренинговые программы**
- **Деловые и имитационные игры**
- **Настольные игры**
- **Кейсы**
- **Мастер классы**
- **Бинарные уроки**
- **Стажировки и т.д.**



- **Тренинг «Технологии качественного сервиса»**
- **«Наш клиент». Тренинг по развитию клиентоориентированности**
- **Тренинг «Деловой этикет»**
- **Тренинг по развитию коммуникативной компетентности**

- **С кратким описанием программ вы можете ознакомиться в приложении к презентации**



Примеры обучающих программ для хостес, упр.залом, администраторов

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

