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
- Опираться 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 сутевых 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 комтпетентностой 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!