

08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности)

УДК 331.1, 331.44, 338.46

DOI 10.37493/2307-907X.2022.4.4

Дзюба Вячеслав Вячеславович

КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

В статье рассматриваются сущность и особенности реализации компетентностно-ориентированного подхода к управлению человеческими ресурсами в рамках общей системы менеджмента на предприятиях ресторанной индустрии. Выделены основные проблемы процесса управления персоналом организаций общественного питания в современных условиях роста цифровой экономики с учетом актуальных трендов развития сферы услуг. Сгруппированы направления формирования профессиональных знаний, навыков и умений работников ресторанов и повышения их вовлеченности в трудовую деятельность по следующим основаниям: кадровая политика; организационная структура управления; нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом; информационное обеспечение системы управления персоналом; развитие сотрудников; инновации в работе персонала предприятий ресторанного бизнеса; безопасность; корпоративная культура и этические нормы поведения обслуживающего персонала в учреждениях общественного питания. Обоснована роль квалифицированных и клиентоориентированных кадров ресторана как способа повышения удовлетворенности гостей заведения уровнем сервиса и роста конкурентоспособности предприятия на рынке. На основе изучения научной литературы и содержания соответствующих профессиональных стандартов в сфере услуг разработан компетентностный портрет основных категорий сотрудников ресторана, способствующий более качественному использованию личностно ориентированных инструментов в рамках кадровой работы в организации и в целом повышению эффективности управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Ключевые слова: компетенция, человеческие ресурсы, ресторанный бизнес, уровень сервиса, эффективность, конкурентоспособность.

Vyacheslav Dzyuba

COMPETENCE-ORIENTED APPROACH TO HR MANAGEMENT IN THE RESTAURANT BUSINESS

The article discusses the essence and features of the implementation of a competency-based approach to human resource management within the framework of the general management system at the enterprises of the restaurant industry. The main problems of the process of personnel management of public catering organizations in the current conditions of the growth of the digital economy and taking into account current trends in the development of the service sector are highlighted. Grouped directions for the formation of professional knowledge, skills and abilities of restaurant workers and increasing their involvement in labor activity on the following grounds: personnel policy; organizational structure of management; regulatory and legal support of the personnel management system; information support of the personnel management system; employee development; innovations in the work of the staff of the restaurant business; security; corporate culture and ethical standards of behavior of service personnel in public catering facilities. The role of qualified and customer-oriented personnel of the restaurant is substantiated as a way to increase the satisfaction of the guests of the establishment with the level of service and increase the competitiveness of the enterprise in the market. Based on the study of scientific literature and the content of relevant professional standards in the service sector, a competence portrait of the main categories of restaurant employees has been developed, which contributes to better use of personality-oriented tools in the framework of personnel work in the organization and, in general, to increase the efficiency of personnel management in the restaurant business.

Key words: competence, human resources, restaurant business, level of service, efficiency, competitiveness.

Введение / Introduction. В настоящее время развитие сферы обслуживания характеризуется непрерывными качественными изменениями, применением новых технологий и более глубокой ориентацией на запросы целевой аудитории. При этом весомую роль среди хозяйствующих субъектов, предоставляющих населению различные виды услуг, выполняют предприятия общественного питания, в частности кафе, бары, столовые, закусочные и рестораны. В целом в 2020 году число мест в данных объектах общественного питания в Российской Федерации составило 10 860 723 [8]. Рассматривая экономические показатели эффективности деятельности данных коммерческих структур, следует отметить, что в 2021 году оборот предприятий общественного питания в России достиг 1,87 трлн рублей, что на 23,5 % больше показателя 2020 года [13]. Таким образом, по данным соответствующей формы Росстата, оборот общественного питания на душу населения в 2021 году в Российской Федерации зафиксировался на уровне 13 225 рублей [8].

В 2020 году кафе, бары и рестораны составляли 48,1 % в общей структуре заведений общественного питания нашей страны. При этом в 2021 году насчитывалось 56,2 тыс. единиц хозяйствующих субъектов общественного питания, деятельность которых относилась именно к ресторанному бизнесу и услугам по доставке продуктов питания [8].

Следует также отметить, что большое число функционирующих в экономике РФ ресторанов, как правило, различаются между собой концепцией заведения, интерьером, видом кухни (к примеру, кухня региона или подрегиона, фьюжн-кухня и др.), что накладывает определенный отпечаток на особенности, технологии и традиции обслуживания гостей. Соответственно, современный потребитель достаточно искушен разнообразием имеющихся предложений в области общественного питания, и в этой связи рестораны стремятся всевозможными монетарными (скидки, акции, дисконтные программы для постоянных клиентов) и немонетарными способами, в частности высоким уровнем сервиса, завоевать внимание клиента и привлечь его именно в свое заведение.

В целом в отечественной литературе роль и использование персонала в работе предприятий ресторанного бизнеса как предмет научных изысканий стали популярны лишь в последние несколько лет. Наиболее значимые, на наш взгляд, исследования по данной проблематике выполнены Е. В. Агамировой, Е. А. Анищенко, С. Э. Волошиной, О. С. Горбуновой, М. Р. Гетоковой, М. И. Карповой, Т. В. Крыловой, М. И. Кулеш, А. В. Лелековой, Т. Н. Лустиной, Л. Н. Петровой, С. В. Петряковой, Н. Н. Симачковой, М. Н. Стократовой, Н. Л. Султаевой, Л. М. Тыгер, Н. Б. Фатеевой, И. Н. Шумским.

Признавая несомненную ценность результатов научных исследований вышеприведенных авторов, отметим, что основные направления и конкретные инструменты развития профессиональных компетенций сотрудников предприятий ресторанной индустрии раскрыты недостаточно широко. Указанные обстоятельства обуславливают важность обращения к теме настоящего исследования.

Материалы и методы / Materials and methods. Вышеизложенное предопределило актуальность исследования подходов к управлению персоналом предприятий ресторанного бизнеса в части описания общих аспектов функционирования системы менеджмента в организации и выявления конкретных способов качественного развития человеческих ресурсов ресторана, способствующих повышению уровня сервиса в заведении. Прогрессивные управленческие решения, стимулирующие предоставление сотрудниками ресторана более профессионального и клиентоориентированного обслуживания, помогают привлечь посетителей, повысить их лояльность к организации и увеличить средний чек.

В связи с этим целью нашего исследования явилось обоснование теоретических и методических аспектов развития компетенций и личных качеств сотрудников ресторанного бизнеса как условия формирования стратегически важного конкурентного преимущества предприятия индустрии питания, основанного на более эффективном использовании его человеческих ресурсов и повышении качества сервисной деятельности.

При изучении указанной темы применялись системный и комплексный подходы, статистический метод, анализ научной и методической литературы, исследование актуальной документации, сопоставление, обобщение и табличный метод представления данных.

Информационной базой исследования послужили материалы научных трудов отечественных ученых, статистические данные РФ, официальные документы министерств и ведомств.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. В общей системе менеджмента ресторана важная роль отводится управлению персоналом как одному из ключевых ресурсов сервисного предприятия. Тем не менее современные тенденции развития рынка труда, изменение уровня востребованности отдельных профессий и внутренние особенности управленческих процессов в организациях сферы общественного питания позволяют сформулировать несколько ключевых, на наш взгляд, проблем, влияющих на качество и компетенции персонала в ресторанном деле.

1. Текучесть кадров. Нечасто в ресторанном бизнесе можно встретить официантов с действительно большим опытом работы – в несколько десятков лет. В данном отношении можно согласиться с мнением М. Н. Стократовой и М. И. Кулеш о том, что «работа в ресторанной сфере в качестве рядового сотрудника на данный момент не является престижной» [14]. Также высокая текучесть кадров ресторанных предприятий вызывает более продолжительную адаптацию новых сотрудников, в течение которой они приобретают необходимые навыки.
2. Недостаточный уровень владения профессиональными знаниями и опытом. Так, И. М. Шумский отмечает, что «большинство современных специалистов ресторанного бизнеса, не имея должного образования, стали заниматься им в силу определенных жизненных обстоятельств» [16, с. 32]. Немногие сотрудники в ресторанном бизнесе имеют высшее образование или соответствующее среднее профессиональное по профилю выполняемой работы.
3. Слабая поддержка персоналом общей концепции ресторана и внутренних корпоративных стандартов обслуживания, подчеркивающих индивидуальный стиль заведения. Причем персонал в данном отношении должен не только обладать высокой приверженностью к своей организации, но и за счет этого стать основным звеном в ее продажах, стимулируя сбыт услуг. Соответственно, модель обслуживания в ресторане, при которой персонал является неотъемлемым элементом ее внутренней культуры, вызывает большее расположение со стороны потребителей, что активизирует процесс продаж и увеличивает процент возврата гостей.
4. Недостаточный уровень освоения персоналом инноваций и цифровых сервисов, используемых в работе ресторанов. С развитием прогрессивных технологий для предприятий ресторанного бизнеса открывается большое количество возможностей по формированию персонального профиля клиента, к примеру, на основе данных о периодичности посещений им этого заведения, среднего чека, предпочтений в выборе блюд и т. п. Своевременный сбор и анализ этих данных позволяет более целенаправленно работать над привлечением потребителей, разрабатывая специальные маркетинговые предложения для посетителей со схожими паттернами поведения. При этом персонал предприятия сферы общественного питания должен не только знать современные технологии, но и поддерживать их использование, способствуя оперативному сбору маркетинговых данных. Безусловно, это требует наличия у сотрудников определенных компетенций по работе с передовым оборудованием и понимания ими тенденций цифровизации сферы услуг.

Таким образом, вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что существующие в практике управления персоналом предприятий ресторанного бизнеса проблемы требуют не только эффективного применения экономических, административных и социально-психологических методов, но и разработки специальных практикоориентированных инструментов развития необходимого набора компетенций сотрудников данных коммерческих структур.

М. А. Власова и В. Ю. Мамаева определяют, что «компетенция носит ресурсный характер, т. е. является составляющей требуемого (в рамках рабочего места) или реально существующего набора сочетаний свойств субъекта деятельности, посредством применения которого достигается поставленная цель» [10].

В свою очередь, Т. Н. Черникова полагает, что «компетентность выступает как личностное качество, характеристика личности, позволяющие ей решать, выносить суждения в определенной области. Основой этого качества выступают знания, умения, владение, навыки, готовность, способность, осведомленность, опыт деятельности и др. человека в своей профессиональной области» [15, с. 341].

Считаем, что в целях нашего исследования также можно согласиться с мнением Т. Н. Лустиной, Н. Л. Султаевой и Л. М. Тыгер: «При формировании кадрового состава в ресторане рекомендуется применять метод отбора, основанный на построении профиля работника и выявлении степени соответствия его профилю требований рабочего места, то есть использовать компетентностный подход» [12].

На основании вышеизложенного конкретизируем понятие предлагаемого нами компетентностно-ориентированного подхода, реализуемого в рамках деятельности предприятия ресторанного бизнеса, как совокупности специальных управленческих воздействий, направленных на сотрудников организации, и в частности на персонал, непосредственно задействованный в процессе создания и оказания услуги питания, целью которого является с помощью определенных инструментов развития личностного и трудового потенциала сотрудников сформировать высококвалифицированные, клиентоориентированные и мотивированные кадры, обеспечивающие высокую степень удовлетворенности потребителя оказанной услугой за счет качественного сервиса и стимулирующие стабильный поток клиентов в заведение путем формирования у них приверженности и лояльности данному ресторану. При этом полагаем, что в рамках нашего исследования можно выделить три основных типа компетенций сотрудников ресторанного бизнеса: профессиональные, личностные и инновационные.

Рассмотрим ключевые, на наш взгляд, направления менеджмента трудовых ресурсов организаций общественного питания, в рамках которых возможно сформировать вышеизложенные компетенции их сотрудников.

1. Кадровая политика предприятия. В рамках данного направления важно:

- a) в соответствии с профессиональными стандартами разработать компетентностный портрет работника в рамках ключевых категорий персонала ресторана. К ним, по мнению М.Н. Стократовой и М.И. Кулеш, относятся: управляющий ресторана, менеджер зала, шеф-повар [14]. Однако, на наш взгляд, данный подход достаточно ограничен из-за отсутствия в нем, к примеру, официантов и хостес. В свою очередь, М.И. Карпова и Н.Л. Султаева выделяют более широкий перечень категорий ресторанного персонала: администрация ресторана, специалисты кухни, обслуживающий персонал в зале и работники подсобных служб [11];
- b) Конкретизировать цели маркетинга персонала: снизить текучесть кадров, определить приоритетные источники привлечения квалифицированного персонала и сформулировать четкие требования к нему. Так, Е. В. Агамирова отмечает, что «отличительной особенностью предприятий сферы ресторанного бизнеса является значительное повышение спроса на услуги в летний период и связанный с этим рост заявок на персонал» [9, с. 34]. Поэтому необходимо заблаговременное, за несколько месяцев до начала «сезона», планирование найма сотрудников в ресторан;
- c) реализовать продуманную кадровую стратегию по развитию компетенций персонала;
- d) принять положение об этическом кодексе работников.

2. Разработка оптимальной организационной структуры управления в ресторане. Талантливое руководство должно сочетаться с гибкими и адаптивными способами координации сотрудников. Можно согласиться с мнением И. Н. Шумского в том, что «определяя организационную структуру ресторана, необходимо учитывать трудоемкость и квалификацию работников на каждом уровне» [16, с. 33].
3. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом, основанное на нормативных документах, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания в РФ, материалах по сертификации услуг общественного питания и стандартах обслуживания.
4. Информационное обеспечение системы управления персоналом, включающее в себя: своевременный инструктаж и оповещение работников ресторана; обязательные организационные встречи при подготовке к некоторым мероприятиям; оперативная координация сотрудников ресторана во время рабочего процесса (к примеру, с помощью применения раций и т. п.).
5. Качественное развитие персонала: проверка знаний меню, чайной, винной карт ресторана, стандартов и технологии обслуживания, тренинги с отработкой навыков и нестандартных ситуаций, аттестация сотрудников.
6. Инновации в работе персонала ресторанного бизнеса. Примерами современных качественно новых технологий в ресторанной деятельности можно считать: высокотехнологичное оборудование, которое совершенствует процесс приготовления пищи, автоматизированные системы управления предприятием и новейшее программное обеспечение, пищевые 3D-принтеры, электронное / сенсорное меню, интерактивные столы, трехмерные проекции, использование роботов, кулинарное шоу и др. Важно, чтобы сотрудники ресторана были хорошо знакомы с нововведениями и эффективно применяли их в своей работе.
7. Безопасность. Персонал в ресторане должен обладать необходимыми навыками распознавания кризисных и чрезвычайных ситуаций, уметь оказать первую медицинскую помощь, успокоить и вывести из помещения людей при возникновении нештатных ситуаций.
8. Корпоративная культура и поддержание этических норм поведения сотрудников. Состав команды, работающей в ресторане, должен следовать единым внутрифирменным ценностям и традициям, быть максимально сплочен, понимать особенности работы коллег и при необходимости заменить друг друга. Вместе с тем от персонала зависит первое впечатление гостя и готовность остаться именно в этом заведении, ведь многие потребители приходят в ресторан за атмосферой уюта, спокойствия, смены обстановки и отдыха. В этой связи при управлении человеческими ресурсами предприятия сферы питания важно обеспечить развитие эмпатии у его работников и соответствие их поведения принятым стандартам взаимодействия с клиентами. М. Н. Стократова и М. И. Кулеш отметили приоритетные требования к личным качествам, умениям и навыкам персонала, занятого в данной сфере: стрессоустойчивость; внимательность; умение работать в коллективе; исполнительность; аккуратность; коммуникабельность; умение найти подход к каждому клиенту; терпение и отзывчивость [14]. На наш взгляд, в ресторанном бизнесе также важна креативность персонала. Следует также отметить, что в период широкого использования информационных технологий клиенты оставляют так называемый «цифровой след» своего пребывания в местах общественного питания с помощью публикаций видео, фото и текстовых отзывов об уровне сервиса и работе ресторана, что определяет его рейтинг. Поэтому очень важно, чтобы клиент остался доволен отношением к нему обслуживающего персонала.

С учетом вышеизложенного считаем целесообразным предложить конкретные инструменты формирования компетенций основных категорий персонала ресторанного бизнеса, разработанные с учетом положений соответствующих профессиональных стандартов (таблица).

Таблица

Способы формирования компетенций основных категорий персонала ресторанного бизнеса

Категория персонала предприятия ресторанного бизнеса	Профессиональный стандарт	Обобщенные трудовые функции и тип компетенций сотрудников	Способы формирования компетенций сотрудников в рамках системы управления персоналом предприятия
Администрация ресторана	Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Минтруда России от 07.05.2015 N 281н	Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания. Стратегическое управление развитием предприятия питания. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания [5]. Профессиональные, личностные, инновационные компетенции	Деловые и ролевые игры; анкетирование; изучение документов; обучение, переподготовка и повышение квалификации работников аппарата управления; моделирование управленческих решений; творческие совещания; круглые столы и открытые дискуссии
Специалисты кухни	- Профессиональный стандарт «Повар», утвержденный приказом Минтруда России от 08.09.2015 N 610н - Профессиональный стандарт «Пекарь», утвержденный приказом Минтруда России от 01.12.2015 N 914н	- Приготовление блюд, напитков и кулинарных изделий и другой продукции под руководством повара. Приготовление блюд, напитков и кулинарных изделий и другой продукции различного ассортимента. Организация и контроль текущей деятельности бригады поваров. Управление текущей деятельностью основного производства организации питания [3] - Изготовление хлебобулочных изделий под руководством пекаря. Изготовление, презентация и продажа хлебобулочных изделий. Организация и контроль текущей деятельности работников бригады пекарей. Управление текущей деятельностью хлебобулочного производства [2]. Профессиональные, личностные, инновационные компетенции	Деловые и ролевые игры; анкетирование; изучение документов; кейс-метод; обучающие семинары; материальное и моральное стимулирование нововведений; творческие совещания
Обслуживающий персонал в зале	- Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Минтруда России от 05.09.2017 N 659н - Профессиональный стандарт «Сомелье / кавист», утвержденный приказом Минтруда России от 07.05.2015 N 283н	- Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения [4] - Оказание услуг по обслуживанию гостей вином, прочими напитками. Организация работы винного погреба. Управление деятельностью сотрудников службы сомелье [6]	Деловые и ролевые игры; анкетирование; изучение документов; материальное и моральное стимулирование нововведений; творческие совещания

Категория персонала предприятия ресторанного бизнеса	Профессиональный стандарт	Обобщенные трудовые функции и тип компетенций сотрудников	Способы формирования компетенций сотрудников в рамках системы управления персоналом предприятия
	3. Профессиональный стандарт «Официант / бармен», утв. Приказом Минтруда России от 01.12.2015 N 910н	3. Обслуживание потребителей организаций питания под руководством официанта / бармена. Обслуживание потребителей организаций питания блюдами и напитками. Руководство деятельностью бригады официантов/барменов. Управление процессами обслуживания потребителей организаций питания [1]. Профессиональные, личностные, инновационные компетенции	
Работники подсобных служб	Профессиональный стандарт «Специалист по профессиональной уборке», утв. Приказом Минтруда России от 13.09.2016 N 507н	Организация работы на объекте профессиональной уборки. Технологическое обеспечение процессов профессиональной уборки [7]. Профессиональные, личностные компетенции	Активное наблюдение рабочего дня; самообследование; беседа; деловые и ролевые игры

Источник: Составлено автором.

Итак, вышеизложенное позволяет сделать вывод о том, что в системе менеджмента предприятия сферы ресторанного бизнеса необходимо реализовывать специальные программы и мероприятия, направленные на развитие профессиональных, личностных и инновационных компетенций кадров организации и повышение эффективности их использования, поскольку квалифицированный, доброжелательный и креативный персонал ресторана является его стратегически важным конкурентным преимуществом.

Заключение / Conclusion. В условиях интенсивного развития сферы общественного питания, приоритетности повышения качества сервисной деятельности на предприятиях ресторанной индустрии как эффективного способа привлечения потребителей и необходимости решения отдельных проблем корпоративного менеджмента трудовых ресурсов формирование штата высококвалифицированных и клиентоориентированных сотрудников становится ключевым ресурсом функционирования организаций ресторанного бизнеса. Именно от уровня компетентности сотрудников, их приветливости и умения сделать отдых гостей максимально приятным и комфортным зависят эмоции и впечатления клиента об оказанной услуге.

В ходе исследования установлено, что на предприятиях ресторанной индустрии важно обеспечивать применение компетентностно-ориентированного подхода к управлению персоналом, который предполагает развитие профессиональных, личностных и инновационных знаний, навыков и умений сотрудников организации по ключевым направлениям реализации их трудовых функций. Полагаем, что это окажет положительное воздействие на уровень удовлетворенности посетителей качеством обслуживания, обеспечит укрепление конкурентных преимуществ ресторана, улучшение его имиджа и рост рейтинга, в том числе за счет положительных отзывов и рекомендаций на специализированных цифровых площадках и в социальных сетях.

Инструментом достижения необходимого уровня квалификации персонала ресторана может стать использование компетентностных портретов отдельных категорий сотрудников, ассесмент-центры, тренинги, персональные инструктажи, деловые и ролевые игры, мастер-классы и индивидуальный подход к мотивации кадров.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Приказ Минтруда России от 01.12.2015 N 910н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант / бармен». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192359/. – Текст : электронный.
2. Приказ Минтруда России от 01.12.2015 N 914н «Об утверждении профессионального стандарта «Пекарь». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192358/. – Текст : электронный.
3. Приказ Минтруда России от 08.09.2015 N 610н «Об утверждении профессионального стандарта «Повар». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_186799/56f38af27d7b5a70f985fb854830ed0b8868ca40/. – Текст : электронный.
4. Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278743/. – Текст : электронный.
5. Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180648/. – Текст : электронный.
6. Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 283н «Об утверждении профессионального стандарта «Сомелье/кавист». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180297/. – Текст : электронный.
7. Профессиональный стандарт «Специалист по профессиональной уборке», утв. Приказом Минтруда России от 13.09.2016 N 507н. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&rnd=UQmuOQ&base=LAW&n=205513&dst=100009&field=134#4WlwS5Tzw3M8ONmR>. – Текст : электронный.
8. Официальный сайт Росстата. – URL: <https://rosstat.gov.ru>. – Текст : электронный.
9. Агамирова, Е. В. Некоторые подходы к оптимизации процессов управления персоналом в современном ресторанном бизнесе / Е.В. Агамирова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 3. – С.31-35. – Текст : непосредственный
10. Власова, М. А., Мамаева, В. Ю. К вопросу о сущности понятия «Компетенция персонала»: анализ теоретических подходов / М. А Власова, В. Ю. Мамаева. // Вестник Омского университета. – 2006. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-suschnosti-ponyatiya-kompetentsiya-personal-analiz-teoreticheskikh-podhodov> (дата обращения: 10.05.2022). – Текст : электронный.
11. Карпова, М.И., Султаева, Н.Л. Исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе /М.И. Карпова, Н.Л. Султанова . – Текст : электронный // Вестник Евразийской науки: электронный научный журнал. – 2018. – URL: <https://esj.today/PDF/02ECVN418.pdf> (дата обращения: 10.05.2022)
12. Лустина, Т. Н., Султаева, Н. Л., Тыгер Л. М. Приоритетные направления использования персонал-технологий в ресторанном бизнесе / Т. Н. Лустина, Н. Л. Султаева, Л. М. Тыгер. // Сервис +. – 2020. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prioritetnye-napravleniya-ispolzovaniya-personal-tehnologiy-v-restorannom-biznese> (дата обращения: 10.05.2022). – Текст : электронный
13. Оборот ресторанного рынка РФ в 2021 году вырос на 23,5%. – URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/news/2022/02/09/908595-oborot-restorannogo-rinka-2021>. – Текст : электронный.
14. Стократова, М. Н., Кулеш, М. И. Проблемы управления персоналом в ресторанном бизнесе / М. Н. Стократова, М.И. Кулеш. – Текст : электронный // МОЛОДАЯ НАУКА СИБИРИ : электронный научный журнал. – 2021. – URL: https://mnv.igups.ru/sites/default/files/articles_pdf_files/stokratova_kulesh_1.pdf (дата обращения: 10.05.2022)
15. Надежин, Н. Н. Аксиология предпринимательской деятельности / Н. Н. Надежин // Юридический мир. – 2021. – № 12. – С. 74-77. – Текст : непосредственный.
16. Шумский, И. Н. Персонал в ресторанном бизнесе / И. Н. Шумский // Транспортное дело России. – 2010. – №11. – С.32-34. – Текст : непосредственный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Prikaz Mintruda Rossii ot 01.12.2015 N 910n «Ob utverzhdanii professional'nogo standarta «Ofitsiant / barmen» (“On approval of the professional standard “Waiter / bartender”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192359/. – Tekst : elektronnyi.
2. Prikaz Mintruda Rossii ot 01.12.2015 N 914n «Ob utverzhdanii professional'nogo standarta «Pekar'» (“On approval of the professional standard “Baker”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_192358/. – Tekst : elektronnyi.

3. Prikaz Mintruda Rossii ot 08.09.2015 N 610n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Povar» (“On approval of the professional standard “Cook”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_186799/56f38af27d7b5a70f985fb854830ed0b8868ca40/ – Tekst : elektronnyi.
4. Prikaz Mintruda Rossii ot 05.09.2017 N 659n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Rabotnik po priemu i razmeshcheniyu gostei» (“On approval of the professional standard “Employee for the reception and accommodation of guests”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278743/. – Tekst : elektronnyi.
5. Prikaz Mintruda Rossii ot 07.05.2015 N 281n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Rukovoditel' predpriyatiya pitaniya» (“On approval of the professional standard “Head of a catering enterprise”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180648/. – Tekst : elektronnyi.
6. Prikaz Mintruda Rossii ot 07.05.2015 N 283n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Sommel'e/kavist» (“On approval of the professional standard “Sommelier / Cavist”). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180297/. – Tekst : elektronnyi.
7. Professional'nyi standart «Spetsialist po professional'noi uborke» («Specialist in professional cleaning»), utv. Prikazom Mintruda Rossii ot 13.09.2016 N 507n. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&rnd=UQmuOQ&base=LAW&n=205513&dst=100009&field=134#4WlwS5Tzw3M8ONmR>. – Tekst : elektronnyi.
8. Ofitsial'nyi sait Rosstata (Official site of Rosstat). – URL: <https://rosstat.gov.ru>. – Tekst : elektronnyi.
9. Agamirova, E. V. Nekotorye podkhody k optimizatsii protsessov upravleniya personalom v sovremennom restorannom biznese (Some approaches to optimizing personnel management processes in modern restaurant business) / E. V. Agamirova // Sovremennye problemy servisa i turizma. – 2010. – №3. – S. 31–35. – Tekst : neposredstvennyi.
10. Vlasova, M. A., Mamaeva, V. Yu. K voprosu o sushchnosti ponyatiya «Kompetentsiya personala»: analiz teoreticheskikh podkhodov (To the question of the essence of the concept of «personnel competence»: analysis of theoretical approaches) / M. A. Vlasova, V. Yu. Mamaeva. // Vestnik Omskogo universiteta. – 2006. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-suschnosti-ponyatiya-kompetentsiya-personala-analiz-teoreticheskikh-podkhodov> (data obrashcheniya: 10.05.2022). – Tekst : elektronnyi.
11. Karpova, M. I., Sultaeva, N. L. Issledovanie sovremennykh metodov upravleniya personalom v restorannom biznese (Research of modern methods of personnel management in the restaurant business) / M. I. Karpova, N. L. Sultanova. // Vestnik Evraziiskoi nauki: elektronnyi nauchnyi zhurnal. – 2018. – URL: <https://esj.today/PDF/02ECVN418.pdf> (data obrashcheniya: 10.05.2022). – Tekst : elektronnyi.
12. Lustina, T. N., Sultaeva, N. L., Tyger L. M. Prioritetnye napravleniya ispol'zovaniya personal-tehnologii v restorannom biznese (Priority areas for the use of personnel technologies in the restaurant business) / T. N. Lustina, N. L. Sultaeva, L. M. Tyger. // Servis+. – 2020. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prioritetnye-napravleniya-ispolzovaniya-personal-tehnologiy-v-restorannom-biznese> (data obrashcheniya: 10.05.2022). – Tekst : elektronnyi.
13. Oborot restorannogo rynka RF v 2021 godu vyros na 23,5% (The turnover of the Russian restaurant market in 2021 increased by 23.5 %). – URL: <https://www.vedomosti.ru/economics/news/2022/02/09/908595-oborot-restorannogo-rynka-2021>. – Tekst : elektronnyi.
14. Stokratova, M. N., Kulesh, M. I. Problemy upravleniya personalom v restorannom biznese (Problems of personnel management in the restaurant business) / M. N. Stokratova, M. I. Kulesh. // MOLODAYA NAUKA SIBIRI : elektronnyi nauchnyi zhurnal. – 2021. – URL: https://mnv.irknps.ru/sites/default/files/articles_pdf_files/stokratova_kulesh_1.pdf (data obrashcheniya: 10.05.2022). – Tekst : elektronnyi.
15. Nadezhin, N. N. Aksiologiya predprinimatel'skoj deyatel'nosti / N.N. Nadezhin // YUridicheskij mir. – 2021. – № 12. – S. 74-77. – Tekst : neposredstvennyi.
16. Shumskii, I. N. Personal v restorannom biznese (Personnel in the restaurant business) / I.N. Shumskii // Transportnoe delo Rossii. – 2010. – №11. – S.32-34. – Tekst : neposredstvennyi.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Дзюба Вячеслав Вячеславович, генеральный директор группы ресторанов Дениса Иванова. E-mail: lavreniteva@yandex.ru

INFORMATION ABOUT AUTHOR

Dzyuba Vyacheslav Vyacheslavovich, CEO of Denis Ivanov's restaurant group. E-mail: lavreniteva@yandex.ru