



Algirdas Furmanavičius ir Jolita Rimavičienė. Greta Skaraitienė/Fotobankas

HORECA sektorius Lietuvoje nė trupučio neatsilieka nuo Vakarų Europos valstybių. Į rinką įvedamos naujovės, kurios padeda paruošti profesionalią komandą, optimizuojant mokymams skirtas išlaidas. Pagal pasaulines tendencijas veikiančios konsultacijų įmonės „Va taip“ vadovė Jolita Rimavičienė pastebi, kad elektronizuoti sprendimai ir tinkamas vadovo požiūris gali pakylėti verslą į naujas aukštumas.

Brangiausia vertybė - laikas, o svarbiausia, kad jis atsipirktų

Gastronomijos pasaulyje esminę vartotojų patirtį kuria personalas. Anot pašnekovės, netgi idealų maistą tiekiančiame restorane lankytojų pamažu gali pradėti stigti, jeigu darbuotojams trūks reikiamų kompetencijų, ir visai nesvarbu, ar darbuotojas padavėjas, virėjas, ar administratorius, nes komandai svarbus kiekvienas.

„Gastronomijos srityje taisyklių laikytis turi visi, tačiau tiekėjai aptarnaujamų įmonių personalui veda bendrinius mokymus, sugaištama labai daug laiko, kiekvienam darbuotojui aiškinant jo pareigybes, negana to, darbuotojų rotacija, pavyzdžiui, restoranuose tokia didelė, kad suteikti kokybiškų žinių dažnai nespėjama. Standartizuoti mokymai dažnai gali užtikrinti vienodą

kokybę ir greitesnį žinių įsisavinimą“, – teigia J. Rimavičienė.

Kaip vieną iš galimų alternatyvų pašnekovė pristato įmonės „Va taip“ sukurtą produktą – elektroninius darbuotojų mokymus, kuriuose informacija pateikiama įdomiai, interaktyviai, aktualiai ir suprantamai kiekvienam darbuotojui. Tai gali būti ne tik vidinė įmonės informacija, bet ir išoriniai visų tiekėjų parduodamų ar naudojamų produktų vaizdo mokymai. Anot pašnekovės, jie padeda integruoti darbuotoją į bandomąjį laikotarpį, taupant pasiruošimui skirtą laiką. Be to, tiekėjai turi galimybę pateikti standartizuotą informaciją savo klientų personalui, kuri yra nebe priklausoma nuo skirtingų vadybininkų gebėjimų perteikti informaciją.

„Mūsų komandos sukurtas elektroninis kokybės valdymo vadovas kiekvienam naujam darbuotojui padeda itin greitai prisitaikyti prie darbo rinkos, o paruošti darbo sutartį su visais vietiniais priedais, įskaitant ir pirminį darbo saugos mokymąsi, užtrunka vos dieną. Nebereikia jokių popierinių sutarčių, saugos žurnalų – viskas perkeliama į skaitmeninę versiją. Elektroniniai mokymai taupo vadovų ir kitų darbuotojų laiką, nes darbo metu nestoja gamybos procesas, naujam personalo nariui aiškinant jo pareigybei skirtas taisykles. Sutaupoma net dvi darbo dienos administracinio darbo, nes kiekvienam objektui skirtingai pritaikyti mokymai vaizdo įrašų formatu leidžia darbuotojui savarankiškai ir efektyviai susipažinti su jo veikla: higienos įgūdžiais, darbo sauga, darbo teise, darbo sutartimis ir jų priedais, technologiniais procesais“, – dėsto J. Rimavičienė.

Padedą apsispręsti

Konsultacijų įmonės „Va taip“ vadovės teigimu, elektroniniai mokymai gali sutaupyti ne vien mokymus organizuojančių asmenų laiką, bet ir padėti darbuotojui susivokti, jeigu restoranų srities darbas jam nėra tinkamas, ir išvengti nemalonių išėjimo iš darbo procedūrų.

„Naudodami kompiuterį arba išmanųjį mobilųjį telefoną, būsimi komandos nariai prisijungia prie elektroninės platformos, susipažįsta su informacija, išlaiko žinių patikrinimo testus ir tik tuomet ateina į darbo vietą atlikti praktikos. Arba suvokia, kad ši sritis vis dėlto jiems labai tolima. Elektroninis mokymų modulis tinkamas naudoti net kelerius metus, kol nesikeičia taisyklės arba pačioje įmonėje neįvyksta esminių pokyčių“, – pabrėžia elektroninių mokymų idėjos autorė.

Kultūriniai skirtumai

Pasak J. Rimavičienės, vis dažniau Lietuvoje kuriasi verslai, kurie į savo komandas priima kitataučių darbuotojų iš Ukrainos, Baltarusijos, Rusijos. Taip pat nemaža HORECA sektoriuje dirbančių žmonių dalis yra anglakalbiai, todėl standartizuoti mokymus tampa dar aktualiau.

„Tokie darbuotojai dirba virtuvėse, kambarių tvarkytojais arba kvalifikuotą darbą. Neatsižvelgiant į darbo pobūdį, jiems visiems vis tiek privalomi mokymai. Nesuprantantiems lietuvių kalbos paruošiama skaitmeninė vaizdo medžiaga, kurią peržiūrėti užtrunka vos kelias minutes. Tai, pavyzdžiui, gali būti tokia informacija, kaip pasodinamas svečias pusryčių, pietų ar vakarienės metu, kaip serviruojamas stalas, sutvarkoma viešbučio kambario lova ir pan. Įmonių vadovams nebereikia rūpintis ir ruošti atskirų mokymų skirtingomis kalbomis“, – dar vieną optimizavimo galimybę atskleidžia pašnekovė.

Nebijoti konsultuotis

„Nepamirškime, kad nuo vieno gero pelną nešančio objekto - vos vienas žingsnis iki franšizės.“

A. Furmanavičius.

J. Rimavičienė pasakoja, kad dažnu atveju, ypač patyrę verslo vilkai, nepastebi smulkmenų, kurios ilgainiui verslui atsieina nemažus pinigus. Be to, daugėjant svečių iš tolesnių šalių, HORECA sektoriaus dalyviai ima rūpintis, kaip sukurti jaukią atmosferą atvykėliams ir suteikti kokybišką paslaugą. Įmonės „Va taip“ kolektyvo narys, kokybės valdymo ekspertas Algirdas Furmanavičius pastebi, kad Lietuvoje vis dar siekiama aprėpti per daug, tačiau per mažai dėmesio skiriama standartizavimui ir užtikrintam kokybiškos paslaugos suteikimui.

„Pastebiu, kad Lietuvoje vienas virtuvės šefas bando aprėpti net kelis restoranus. Užsienyje tokia tendencija nėra populiari. Virtuvės šefai mano, kad jei maitinimo įstaigas steigs vieną po kitos, šios sugebės išsilaikyti geriausiųjų sąrašuose kelerius metus iš eilės, bet taip neįvyksta. Kartais net nespėji apsilankyti restorane, o jo vietoje duris atveria kitas. Taip yra todėl, kad neužtikrinami savikontrolės procesai, o dažnas virtuvės šefas susikoncentruoja tik į maisto gamybą, pamiršdamas kitus įmonės veiklos procesus, net tokius kaip tinkamas kliento aptarnavimas ir darbuotojų higienos mokymai. Nepamirškime, kad nuo vieno gero pelną nešančio objekto - vos vienas žingsnis iki franšizės“, – tikina A. Furmanavičius.

Anot jo, nuo šios bėdos išgelbėti gali sukurtas standartizuotas veiklos modelis ir kokybiškos konsultacijos, mat žvilgsnis iš šalies dažnai pastebi daugiau negu savo versle kasdien besisukantis verslininkas.

Vadovo vaidmuo

J. Rimavičienė atskleidžia, kad modernios idėjos verslo pasaulyje dažnai susiduria su pasipriešinimu ir skeptišku vadovų požiūriu, tačiau būtent nuo vadovo ir turėtų prasidėti visos komandos augimas, darbuotojų motyvavimo sistemos.

„Darbuotojus reikia nuolat skatinti tobulėti, o sukurta pažangi elektroninė mokymų sistema tai padeda padaryti lengviau ir greičiau – tarsi žaidimo forma. Organizacijos darbuotojų partnerystė suteikia galimybę pasiūlyti geriausią vertę klientui, deja, kartais įmonių savininkai daro klaidą – nepagalvoja apie vadovą ir standartą įdiegia tik linijinių darbuotojų lygmeniu. Būtent vadovas turi rodyti teigiamą pavyzdį, sujungti visų darbuotojų gabumus į vieną modulį ir pagreitinti pokyčius. Įdiegta kokybės valdymo sistema tobulės, jeigu vadovas kas mėnesį pristatys naujus tikslus, sėkmės matavimo kriterijus, skatins darbuotojus premijomis ir tinkamai administruos objektą. Tik nuolatinis visų darbuotojų tobulėjimo ciklas lemia įmonės pripažinimą, o standartų diegimas prasideda nuo lyderio ir keliauja iš viršaus į apačią“, – įsitikinusi pašnekovė.