

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2022, №3, Том 10 / 2022, No 3, Vol 10 <https://mir-nauki.com/issue-3-2022.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/27PDMN322.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мусийчук, С. В. Атмосфера застолья как «философия гостеприимства»: качественная методология и доказательная практика в подготовке специалистов индустрии питания / С. В. Мусийчук // Мир науки. Педагогика и психология. — 2022. — Т. 10. — № 3. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/27PDMN322.pdf>

For citation:

Musiichuk S.V. The atmosphere of a feast as a "philosophy of hospitality": high-quality methodology and evidence-based practice in the training of specialists in the food industry. *World of Science. Pedagogy and psychology*, 10(3): 27PDMN322. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/27PDMN322.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

Мусийчук Сергей Васильевич¹

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

Филиал г. Анапа, Анапа, Россия

Доцент кафедры «Управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин»

Кандидат философских наук, доцент

E-mail: sv-mus@mail.ru

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=390248

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/AAB-8500-2020>

Атмосфера застолья как «философия гостеприимства»: качественная методология и доказательная практика в подготовке специалистов индустрии питания

Аннотация. В статье обоснована актуальность проблемы атмосферы застолья как «философии гостеприимства». Вопросы качества профессионального сервиса и атмосферы гостеприимства в настоящее время имеют большую актуальность, как ценности, сложившихся традиций в культуре, обеспечивающие возможности профессионального роста и профессиональных достижений на основе имеющихся компетенций.

Выполнен обзор современных взглядов исследователей, выделяющих несколько дискуссионных тем, связанных с доказательными исследованиями и доказательным процессом практической работы. Рассмотрены глобальные тренды и их влиянию на трансформацию существующих профессиональных компетенций и требований к специалистам индустрии питания в будущем.

Подчеркивается, что подготовка специалистов для сферы общественного питания, как сервисной реальности детерминирована неопределённостью внешней среды, новыми материалами, оборудованием, инструментами, рецептами, технологиями. И, в связи с этим, востребованы специалисты универсалы и специалисты высшего уровня, предоставляющих эксклюзивные кастомизированные услуги, персонализированные под конкретные запросы клиента (Перов В.И. и Кличева Е.В.).

В статье приводится анализ инноваций в общественном питании в содержании подготовки специалистов разрабатываются в различных направлениях: технологии, рецептура приготовления отдельных блюд, меню и т. п. Обосновано, что проблема подготовки персонала индустрии питания, успех какой определяется в значительной степени атмосферой заведения, целесообразно рассматривать на основе сервиса, как философии гостеприимства. Приводятся

¹ <http://sv-mus.narod.ru/>

авторские схемы концепта «сервис». В концепт «сервис» так же входит понятие «атмосфера». В индустрии общественного питания для создания атмосферы имеет рассмотрение вопросов, связанных с социокультурными аспектами. В области практических знаний необходимость применения клиент-центрированного сервиса. Качество обслуживания — это не только вежливое отношение к клиенту и стремление персонала учесть его предпочтения, но и создание особой атмосферы, насыщенной элементами традиций и духом национальной культуры.

Отмечается, что целесообразно включать в учебные планы дисциплины, отражающие современные инновации индустрии питания, связанные с технологиями, командной работой, креативностью, рецептурой приготовления отдельных блюд, меню и т. п., что, собственно, напрямую соответствует современным педагогическим тенденциям, например, технологии «4К». Философия гостеприимства, онтологический статус какой проявляется в атмосфере застолья, целесообразно реализовывать на основе качественной методологии и доказательной практики в подготовке специалистов индустрии питания.

Ключевые слова: качественная методология; доказательные практики; подготовка специалистов общественного питания; инновационное общественное питание; сервис; атмосфера; философия гостеприимства

*Нет! Без ума, без доброй воли
Обед — покормка не обед.
Филимонов В.С. Обед. Поэма (Нарва, 1832)*

*Илон Маск открыл на Марсе ресторан.
Спрашивает у первых посетителей:
— Ну как вам заведение?
— Знаете, что-то недостаёт атмосферы.*

Введение. Методологические основания исследования

Современные социальные процессы задают требования к реформации системы сервиса гостеприимства. Вопросы качества профессионального сервиса и атмосферы гостеприимства в настоящее время имеют большую актуальность, как ценности, сложившихся традиций в культуре, обеспечивающие возможности профессионального роста и профессиональных достижений на основе имеющихся компетенций. Мысль о том, что профессиональная деятельность, такая как образование, должна основываться на качественной методологии и доказательных практиках или, по крайней мере, опираться на них, продолжает привлекать все больше сторонников.

Критический анализ доказательного подхода в образовании проделан авторами Бусыгиной Н.П., Подушкиной Т.Г., Станилевский В.В. [1].

Авторы выделяют несколько дискуссионных тем, связанных с доказательными исследованиями и доказательным процессом практической работы: принцип иерархии versus; принцип плюрализма в понимании доказательств и методологий; необходимость включения в доказательства теоретических представлений и объяснительных механизмов работы практики; соотношение доказательств, полученных во внешних систематических исследованиях, и экспертизы специалиста-практика; проблема усвоения и распространения научного знания versus; проблема координации и сотрудничества науки и практики. Обратимся к определению понятия «доказательный подход». И так: «Доказательный подход — это не только проведение исследований, на результатах которых должны основываться решения о применении и

распространении тех или иных практик, но и определенный процесс практической работы, главным компонентом которого является обращение специалиста-практика к данным научных исследований». Бусыгина Н.П., Подушкина Т.Г., Станилевский В.В. так же дают определение доказательных практик в образовании. «В образовании доказательная практика определяется как продуктивное использование научных доказательств эффективности программ и практик в процессе образовательной деятельности» [1].

Изначально доказательная практика активно разрабатывалась в доказательной медицине (Evidence-Based Medicine). Блум Р., Боргерсон К. (Bluhm R., Borgerson K.) во всесторонней обзорной статье «Доказательная медицина» [2]. Авторами установлено, что рандомизированные испытания занимают более высокое место в иерархии доказательств, а систематические обзоры рандомизированных испытаний занимают еще более высокое место. Определяется особенность того, что будет считаться «хорошими доказательствами». Подчеркивается, что ответ на вопрос о «хорошем доказательстве» зависит от специфики вопроса, задаваемого специалистом-практиком. Намечены так же важные перспективы развития доказательной медицины, такие как потребности в индивидуальном уходе, а также важности включения ценностей пациента, предлагая, чтобы медицинские исследования применялись к пациентам добросовестно и разумно.

Беллами Дж.Л. (Bellamy J.L.), Бледсо С.Е. (Bledsoe S.E.), Траубе Д.Э. (Traube D.E.) [3], в 2006 г. провели исследование современного состояния научно-обоснованной практики (Evidence-Based Practice). Было выявлено, что имеются фактические данные, описывающие эффективные вмешательства, так же отмечено, что как правило отсутствуют исследования, анализирующие распространение и внедрение таких практик. Были выявлены барьеры, препятствующие распространению таких практик: вопиющие задержки между разработкой исследований и распространением фактических данных для практических условий до реального отсутствия поддержки и обучения практикующих специалистов.

Появляются работы о необходимости осмысления фундаментальных вопросов о возможностях качественной методологии и доказательных практик. Так, например, Биеста Г.Дж.Дж. (Biesta G.J.J.) в статье с парадоксальным названием «Почему «то, что работает», по-прежнему не работает: от образования, основанного на фактах, к образованию, основанному на ценностях» [4] сосредотачивается на эпистемологическом, онтологическом и праксиологическом аспектах обсуждения. Автор пишет, что в эпистемологической области наблюдается дефицит знаний, в онтологической области — дефицит эффективности или результативности, а в области практики — дефицит применения. В совокупности эти недостатки не только поднимают некоторые важные вопросы о самой идее доказательной практики, но и подчеркивают роль нормативности, и ценностей. Биеста Г.Дж.Дж. выдвигает аргументы в пользу идеи образования, основанного на ценностях, как альтернативы образованию, основанному на фактах.

Браун К., Чжан Д. (Brown C., Zhang D.) задались вопросом, какой вынесли в заголовок статьи «Является ли участие в научно-обоснованной практике в образовании рациональным? Чем объясняются расхождения в отношении учителей к использованию доказательств и фактическому использованию доказательств в школах?» [5]. Исследователи приходят к выводу, что учителям не хватает навыков или мотивации для более основательной проработки научной литературы с целью обновления на этой основе своей профессиональной практики. С целью достижения процесса изучения убеждений, примеров и препятствий для использования доказательств, применялась прогностическую модель Gradient Boosted Tree для анализа данных опроса 696 практикующих специалистов в 79 школах. Исследователи пришли к выводам, что, если они захотят увеличить фактические данные (EIP) в своих школах, школьные руководители должны: (1) продвигать концепцию использования фактических данных (т. е. активно

поощрять их использование); (2) показать, как можно эффективно использовать исследования и фактические данные для улучшения аспектов преподавания и обучения; и (3) создать эффективную учебную среду, в которой могут процветать учебные беседы об использовании доказательств.

Дэвис П. (Davies P.) в статье под заголовком «Что такое доказательное образование?» [6] проводит различие между использованием существующих исследований и созданием высококачественных образовательных исследований. Настаивает на мысли о том, что необходимость в высококачественных систематических обзорах и оценках образовательных исследований очевидна. Автор так же подчёркивает, что доказательное образование — это не панацея, а набор принципов и практик для совершенствования образовательной политики и практики.

В статье Дири А., Кноглер М., Зайдель Т. (Diery A., Knogler M., Seidel T.) [7] рассматриваются задача, стоящая перед педагогическим образованием на основе высшего образования — устранить разрыв между исследованиями и преподаванием и способствовать их более тесному согласованию с точки зрения практики, основанной на фактических данных. Университетские преподаватели рассматриваются в качестве центральных агентов в поддержке практики, основанной на фактических данных, среди будущих учителей.

В статье Дири А., Фогель Ф., Ноглер М., Зайдель Т. (Diery A., Vogel F., Knogler M., Seidel T.) «Практика, основанная на фактических данных, в высшем образовании: отношение педагогов-преподавателей, проблемы и использование» [8] рекомендуется продвигать практику преподавания, основанную на фактических данных, и использовать фактические данные в своем собственном обучении. В настоящем исследовании описываются отношение преподавателей, предполагаемые проблемы и использование научно обоснованной практики. Была исследована степень, в какой личные факторы связаны с использованием доказательств. В предварительном исследовании 58 преподавателей из высших учебных заведений приняли участие в онлайн-опросе. Результаты показывают, что преподаватели в целом положительно относятся к доказательной практике. Они регулярно используют фактические данные как для индивидуального обучения, так и для учебных целей. Кроме того, исследование показывает, что преподаватели с большим опытом исследований и преподавания более позитивно относятся к практике, основанной на фактических данных, и более эффективно используют фактические данные. Для сравнения, менее опытные преподаватели столкнулись с большими трудностями. Обсуждается, как можно поддержать преподавателей в их профессиональном обучении, особенно в свете растущей базы научных знаний в сфере образования.

Для решения проблемы — атмосфера застолья как «философия гостеприимства» как качественная методология и доказательная практика в подготовке специалистов индустрии питания необходимо обратиться к рассмотрению глобальных трендов и их влиянию на трансформацию существующих профессиональных компетенций и требований к специалистам будущего.

Обратим внимание на статью Перова В.И. и Кличевой Е.В.² «Глобальные тренды и их влияние на трансформацию существующих профессиональных компетенций и требований к специалистам будущего» [9]. Авторы подчеркивают, что «...в повышении качества образования в общественном питании следует учитывать постепенный переход к

² Перов В.И. доктор экономических наук, заведующий кафедрой ресторанного бизнеса ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова».

Кличева Е.В. кандидат экономических наук, доцент кафедры ресторанного бизнеса ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова».

репутационной экономике за счет цифровизации сферы услуг, повышения спроса, с одной стороны, на получение клиентоориентированного сервиса, с другой стороны, на сервис по принципу "все сразу, быстро и на бегу", а также повышения востребованности на образовательные онлайн и оффлайн программы по ресторанному бизнесу для развития DIY-направления»³ [9]. Так же Перов В.И. и Кlicheва Е.В. рекомендуют обратить внимание при реализации учебных образовательных программ в ресторанном бизнесе, на ряд моментов: во-первых, тенденцию востребованности специалистов-универсалов. «Так, например, ожидается объединение навыков повара, пекаря и отчасти кондитера в одном специалисте, который способен работать на новом высокоавтоматизированном оборудовании с программируемыми режимами приготовления, с освоением нового сырья, блюд и технологий приготовления с частичной роботизацией производственных процессов» [9, с. 221]. Во-вторых, грядущую востребованность специалистов высшего уровня, предоставляющих эксклюзивные кастомизированные услуги, персонализированные под конкретные запросы клиента. Это по мнению авторов детерминируется неопределённостью внешней среды, новыми материалами, оборудованием, инструментами, рецептами, технологиями.

Перов В.И. и Кlicheва Е.В. отмечают, что запросы потребителей требует от профессионала будущего в ресторанном бизнесе многозадачности мышления, адаптивности принимаемых решений, способности к самообучению и развитию лучших навыков командной работы с людьми и цифровыми ассистентами. Авторы рекомендуют вносить изменения в подготовку специалистов общественного питания в соответствии с новыми трендами.

Инновации, как направления изменений в содержании подготовки специалистов общественного питания

Любая достаточно развитая технология неотличима от магии (Третий закон Кларка⁴)

Инновации в общественном питании в содержании подготовки специалистов разрабатываются в различных направлениях: технологии, рецептура приготовления отдельных блюд, меню и т. п.

Отметим, как наиболее перспективную технологию 3D-принтеры для печати еды. «Проект по разработке 3D-принтера для печати еды входит в дорожную карту рынка FoodNet Национальной технологической инициативы (НТИ⁵), который создает новые технологии, продукты и услуги в области производства и потребления продуктов «от микроба до тарелки». Новая технология может повысить качество жизни людей и простимулировать рост национальной экономики».

Печать съедобных продуктов на 3D-принтере уже стала реальностью, однако, технология используется в небольших масштабах — например, для декорации тортов⁶.

³ DIY — англ. do it yourself, сделай сам.

⁴ Артур Кларк «Черты будущего» (в оригинале «Profiles of the Future», 1962), описывает в этой книге три закона Кларка. Сэр Артур Чарльз Кларк — английский писатель, учёный, футуролог и изобретатель. Автор «твердой» научной фантастики (англ. hard science fiction, hard SF), к какой относят произведения научной фантастики, опирающиеся на законы открытые к моменту написания произведения. Твердая научная фантастика обычно противопоставляется мягкой научной фантастике гуманитарного цикла.

⁵ НТИ — это объединение представителей бизнеса и экспертных сообществ для развития в России перспективных технологических рынков и отраслей, которые могут стать основой мировой экономики. URL: <https://nti.one/nti/> (Дата обращения 29.04.2022).

⁶ Пищевой 3D принтер принцип работы, модели. 3D печать еды. URL: <https://3dradar.ru/post/54949/> (Дата обращения 29.04.2022).

Продукты в пастообразной консистенции заливают в экструдер (от лат. extrudo — выталкиваю, шприцевидный контейнер 3D-принтера). Функция экструдера аналогична функции картриджа в струйном принтере. Тысячи слоев съедобных «чернил» выталкиваются и в соответствии с заложённой программой формируют трехмерный продукт. И это могут быть, например: «Летучая икра», «Цветы жизни Цезаря», «Загадочные креветки», «Укусы любви» и другие блюда высокой кухни как в поп-ап-ресторане Food Ink⁷. готовят не шеф-повара, а роботы. При этом поваров в ресторане Food Ink в голландском городе Венло, открывшемся в апреле 2016 г. возглавлял Жоэлем Кастанье (Joel Castanye) искусно сервировали и для гостей созданные роботами ингредиенты на 3D-тарелках.

Идея футуристичного гастрономического проекта принадлежит голландской компании byFlow, выпускающей мультиматериальные 3D-принтеры. Эклектичный ресторан Food Ink, впервые открылся в голландском городе Венло в апреле 2016 г. Гости были поражены: столы, стулья, посуда, столовые приборы и все восемь блюд молекулярной кухни из дегустационного меню были напечатаны на 3D-принтере. Интерьер ресторана выполнен в футуристическом стиле. В ресторане создана особая атмосфера в полной мере реализующая гастрономически-духовное начало застолья. Добрзенский Антоний пишет о создании в ресторане серии концептуальных ужинов, во время каких изысканная кухня встречается с искусством, философией и технологиями завтрашнего дня. Ресторан Food Ink создавался многопрофильной международной командой в которую вошли архитекторы, художники, повара, дизайнеры, инженеры, футуристы, промышленники, изобретатели и технологи. Это важный аспект реализации командной работы в современном быстромеменяющемся мире.

В Food Ink применяют инновационные технологии, поставленные на службу достижения целей. Команда видит своей целью превратить каждое мгновение в волшебство на основе технологий 3D-печать и виртуальная реальность, чтобы представить самый изысканный интерактивный гастрономический опыт. Команда Food Ink подчёркивает, что понятие «гастрономия» значительно шире понятия «еда» и на этом основании следует изучать прошлое в таких составляющих как искусство, музыка, поэзия, философия, традиции. Это наследие кажется колоссальное влияние на технологию позволив проявиться фантастической возможности испытать сегодня вкус завтрашнего дня.

В современном, инновационном общественном питании выделяется технология CapKold (промышленный COOK & CHILL)⁸. «CapKold: технология, которая сохраняет блюда, как швейцарский банк — деньги»⁹. Васильева И.В., характеризуя применение инновационных

⁷ Добрзенский Антоний. Первый в мире ресторан с 3d-печатью. URL: <http://foodink.io/#futuristic> (Дата обращения 29.04.2022).

⁸ Cook and chill (кук энд чилл, с англ. — приготовление и охлаждение).

⁹ CapKold (от англ. Controlled Atmospheric Packaging Kept Cold — контролируемая атмосферная упаковка, содержащаяся в холоде) является одной из наиболее эффективных и продвинутых технологий, позволяющих решать эту задачу с минимальными затратами сырья, расходами на энергию и трудозатратами. Контролируемая атмосферная упаковка, содержащаяся в холоде (так можно перевести название данной технологии), гарантирует сохранение качества и вкусовых свойств различных блюд в течение нескольких дней или даже недель. Благодаря использованию в составе данной системы специализированного оборудования и специальной упаковки, срок хранения приготовленной пищи может достигать до 45 суток. URL: [https://ipita.ru/novosti/publikacii/tehnologiya_kotoraya_sokhranyaet_blyuda_kak_shveysarskiy_bank_dengi/#:~:text=CapKold%20\(%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%9E%D0%BB%D0%B4%2C%20%D0%BE%D1%82%20%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB.%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8E%20%D0%B8%20%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BE%D0%B7%D0%B0%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8](https://ipita.ru/novosti/publikacii/tehnologiya_kotoraya_sokhranyaet_blyuda_kak_shveysarskiy_bank_dengi/#:~:text=CapKold%20(%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%81%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D0%BF%D0%BA%D0%9E%D0%BB%D0%B4%2C%20%D0%BE%D1%82%20%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB.%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8E%20%D0%B8%20%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BE%D0%B7%D0%B0%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8) (Дата обращения 29.04.2022).

технологий для производства продуктов питания, пишет, что данная технология «...характеризуется высокой экономической эффективностью, снижением издержек по сравнению с традиционным приготовлением пищи на 50 %, обеспечением стабильности качества готовой продукции, сокращением количества персонала в 5–6 раз, минимизацией возможностей злоупотреблений, обеспечением повышенных санитарно-гигиенических условий производства, бесконтактным методом производства продукции (без контакта человека с продуктом), снижением расходов на электроэнергию в 4 раза» [10].

Обратимся к инновационным исследованиям, связанным с оптимизацией рецептуры приготовления некоторых блюд на примере работы Park K.-С. и команды «Влияние методов приготовления и чайных маринадов на образование бензо[а]пирена¹⁰ в жареной свиной грудинке» [11]. Проведенное исследование касалось влияния различных инструментов для гриля, температур и чайных маринадов на образование бензо[а]пирена в свиной грудинке на гриле, а также антиоксидантную способность чайных маринадов. Наименьшее количество бенз[а]пирена было обнаружено в модифицированной свиной грудинке, приготовленной на гриле (1,28 мкг/кг). Факторами наивысшего риска образования бенз[а]пирена являются непосредственный контакт с пламенем и избыток жира на источнике нагрева. Исследователи пришли к выводу, что модифицированный угольный гриль можно использовать в качестве альтернативного инструмента для гриля, для удовлетворения потребности в безопасности и вкусе. К особенностям модификации рецептуры отнесено маринование свиной грудинки с чаем, что повышало активность удаления радикалов и предотвращало окисление липидов пропорционально концентрации чайного настоя и времени маринования. Так же в ходе экспериментов был сделан вывод, что маринад на основе чая мате значительно повышал активность по удалению радикалов и предотвращал образование бензо[а]пирена в большей степени, чем маринад для зеленого чая. Чайный маринад рекомендуется применять к приправам или соусам в качестве предварительной обработки, чтобы сохранить качество мяса и уменьшить образование бенз[а]пирена во время приготовления.

Перейдем к современному анализу меню предприятий пищевой индустрии. Меню заведения, как наиболее привлекательный компонент в паре «товар-услуга» необходимо анализировать в первую очередь, вполне обоснованно полагает Жамнова Е.П. [12]. Автор провел анализ современных тенденций выбора напитков и блюд и выделил ряд факторов:

- желание перемен в стандартном меню (наличие специальных меню, меню по национальным кухням);
- ориентация на здоровую пищу (диетическое меню, био-бары и т. п.);
- спрос на свежие продукты (в меню наглядно указывается на это, в ресторанах происходит интеграция рабочих процессов);
- полнота и достоверность информации (происхождение напитков и блюд, вес, подробное описание состава блюда, отказ от использования непонятных обозначений);

¹⁰ Бензпирён, или бензоапирён, — ароматическое соединение, представитель семейства полициклических углеводов, обладает сильнейшей канцерогенной активностью; чрезвычайно токсичен. По степени воздействия на организм относится к I (высшему) классу опасности.

Образуется при сгорании углеводородного жидкого, твёрдого и газообразного топлива (в меньшей степени при сгорании газообразного). URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B5%D0%BD%D0%B7%D0%BF%D0%B8%D1%80%D0%B5%D0%BD> (Дата обращения 29.04.2022).

- рост склонности к индивидуальности (возможность изменения некоторых пропорций блюда без наценки, выбор размера порции);
- отказ от лишних формальностей (клиент приходит в ресторан, когда у него есть аппетит, это не обязательно должно быть в установленное время. Также возможно потребление деликатесных блюд на улице и стоя);
- возросшая озабоченность проблемами экологии (протест против мусора в предприятиях быстрого питания, отказ от лишних упаковок);
- ориентация потребителя на получение удовольствия (использование специальных форм обслуживания: создание атмосферы, продумывание развлекательных программ и шоу, выделение постоянных клиентов).

Меню как разновидность рекламной коммуникации, создающей атмосферу ресторана и формирующей образ блюда анализирует Махмуд Ага Мунир [13]. В качестве предмета исследования автора выступают цифровые меню, представленные на страницах сайтов ресторанов. Отмечается, тот факт, что вербальные средства часто главенствуют в электронном тексте маркетинговых коммуникаций и создают вербальный образ рекламного продукта, гармонично дополняя его визуальную составляющую. Особую атмосферу создают названия блюд, (среди которых частотны эпитеты и метафоры) и фразеологизмы.

Таким образом, отметим, целесообразность включению в учебные планы дисциплин, отражающих современные инновации индустрии общественного питания, связанные с технологиями, командной работой, креативностью, рецептурой приготовления отдельных блюд, меню и т. п., что, собственно, напрямую соответствует современным педагогическим тенденциям, например, технологии «4К»¹¹. В методических рекомендациях «Тестовый комплекс для определения сформированности компетенций «4К» будущих специалистов ресторанного сервиса» [14] осуществлен подбор тестов по ключевым компетенциям специфики работы персонала в сервисной реальности. Так, например, в раздел критическое мышление включен тест на чувство юмора. В раздел коллаборация (командная работа) включен тест «Ценности в действии», позволяющий определить ряд личностных особенностей, способствующих более эффективной личностной и профессиональной жизнедеятельности. Среди выделенных факторов данным тесте есть и чувство юмора.

Сервис как философия гостеприимства в подготовке персонала сферы индустрии питания

Проблему подготовки персонала индустрии питания, успех которой определяется в значительной степени атмосферой заведения, целесообразно рассматривать на основе сервиса, как философии гостеприимства.

¹¹ Тестовый комплекс для определения сформированности компетенций «4к» будущих специалистов ресторанного сервиса имеет структуру, построенную на основе современного методологического подхода в дидактике. Структура представлена тестами для выявления компетенций:

- критическое мышление;
- креативность;
- коммуникация;
- коллаборация (командная работа).

URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48077575> (Дата обращения 29.04.2022).

Изучению понятий «сервис» и «обслуживание» в последнее время посвятили свои публикации многие специалисты. Одним из самых известных за рубежом считается консультант в области сервиса Джон Шоул, работы которого появились и в России. Джон Шоул является автором книги «Первоклассный сервис как конкурентное преимущество» [15].

Ресторанный сервис, как международная практика обслуживания анализируется коллективом авторов, в числе каких Ленгер Х., Зигель Л., Зигель С. являющихся профессионалами в области ресторанного сервиса [16]. Особое внимание авторы обращают на профессиональное поведение персонала, работающего с гостями (официантов) выделяя такие факторы как вежливость и ненавязчивость, этикет обслуживания. Обсуждаются нюансы обслуживания различных видов гостей, так, например: курящих гостей, гостей имеющих особенности развития (инвалидов), гурманов, женщин, пожилых гостей, гостей с животными (например собаками), знание предпочтений гостей с различных континентов (например англичан или американцев), какие блюда не рекомендуются к предложению гостям, имеющим определенные религиозные ограничения в выборе еды, каким образом обслуживать туристические группы, как на высоком уровне организовать банкет, каковы требования к служащим сервиса в целом и т. п. Описанные факторы органично вплетаются в целостную концепцию гостеприимства, создавая особую атмосферу ресторана или иного предприятия общественного питания.

Так же авторами выделяется такой фактор, профессиональным обращением с инвентарем как «ручной труд» связанный с сервировкой стола, профессиональной подаче блюд и напитков, корректному ведению расчетов и подаче счета. Особое внимание уделено «ручному труду»: правильному покрытию, декорированию, сервировке стола, заботе об инвентаре, профессиональной подаче блюд и напитков, а также этикету обслуживания, требованиям к обслуживающему персоналу и правильному его подбору, корректному ведению расчетов и подаче счета.

Изучению факторов, влияющих на выбор ресторана клиентами на основе анализа атрибутов ресторана посвящено исследование Лю Пей, Це Элиза Чинг-Йик [17]. Исследователи поставили цель определить важность и эффективность факторов выбора ресторана с полным спектром услуг клиентами в США с использованием модели анализа важности-производительности. Выборку участников онлайн-опроса составили посетители в возрасте 19 лет и старше, обедавшие в ресторане с полным спектром услуг в прошлом месяце. Всего было собрано 413 действительных опросов. Описательная статистика использовалась для обобщения демографической информации, удовлетворенности атрибутами ресторана, намерения повторного посещения и оценки показателей важности-производительности. Исследование показало, что еда, обслуживание, цена и ценность, а также атмосфера имеют большее прямое влияние, чем косвенное влияние на намерения вернуться. Их влияние на намерения вернуться частично опосредовано удовлетворением. Таким образом, одна только отличная производительность не может значительно улучшить намерения повторного посещения. Тем не менее, высокая производительность может повысить удовлетворенность клиентов, что оказывает более сильное влияние на намерения вернуться. Три атрибутивных измерения (еда, обслуживание, цена и ценность) были положительно и напрямую связаны с удовлетворенностью клиентов.

Обобщенная схема концепта «сервис» представлен на рисунке 1.

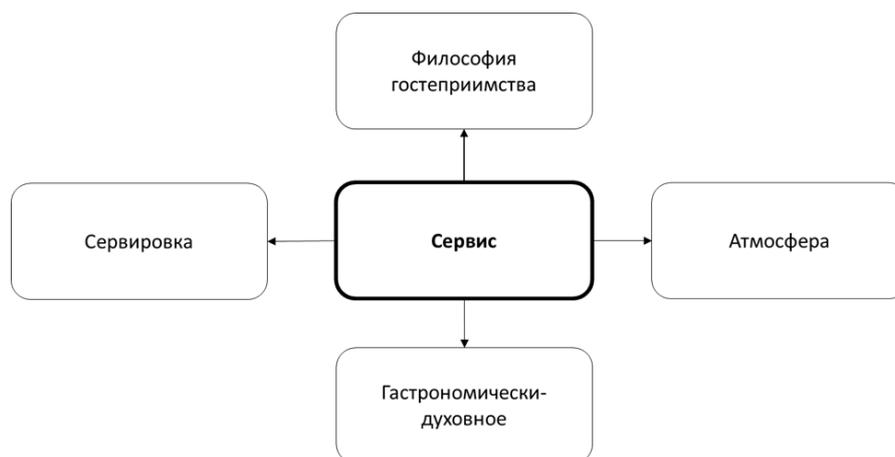


Рисунок 1. Концепт «сервис» в общественном питании (рисунок автора)

Сервис может быть представлен через взаимосвязь с такими понятиями как: философия гостеприимства, гастрономически-духовное, атмосфера и сервировка.

Интеллектуальный анализ текста онлайн-обзоров на основе выявления факторов ценностного предложения сетевого ресторанного бизнеса проделан Серовой Е.Г. и Фанштейн Е.М. с применением новых цифровых технологий в сфере оказания сервисных услуг российского ресторанного бизнеса [18]. На основе методов интеллектуального анализа текстов (text mining), выявлен максимально полный перечень факторов ценностного предложения в онлайн-обзорах клиентов, характерных для потребительских запросов в сфере ресторанных услуг. Корреляционный анализ рейтинговых баллов и баллов оценок рекомендаций клиентов сетевых ресторанов позволил сравнить онлайн-обзоры довольных и неудовлетворенных клиентов. Благодаря этому появилась возможность проследить основные закономерности и тенденции отрасли. Особое внимание результатов исследования обращено на выявление категории факторов, имеющих высокую значимость для клиентов, которые используются как в положительных, так и в отрицательных онлайн-обзорах: питание, обслуживание, цена/качество, атмосфера.

Роль сервиса в обеспечении конкурентоспособности ресторана как проблему анализировали в своем исследовании Матушевская Е.Г. и Заднепровская Е.Л. [19]. Важную теоретико-практическую значимость при подготовке специалистов индустрии общественного питания имеет рассмотрение вопросов, связанных с социокультурными аспектами. Исследователи в настоящее время рассматривают данный вопрос в различных временных рамках. Так, например, Шкуропат С.Г. анализирует ресторанный сервис в социокультурном пространстве Санкт-Петербурга XIX в. [20]. Автор раскрывает роль ресторанов, как предприятий сферы гостеприимства в повседневной и праздничной жизни города и горожан Санкт-Петербурга XIX в. Сервис и атмосфера анализируются на основе произведений русской литературы, краеведческих очерков, мемуарных произведений, исторических исследований.

Значительный интерес в плане подготовки специалистов индустрии питания представляет вопрос качества обслуживания. Обратим внимание, что в исследовании Редьки С.А. качество обслуживания рассматривается как фактор продвижения русской культуры и кухни в ресторанном бизнесе [21]. Автор определяет качество обслуживания не только вежливое отношение к клиенту и стремление персонала учесть его предпочтения, но создание особой атмосферы, насыщенной элементами традиций и духом национальной культуры.

В концепт «сервис» входит и понятие «сервировка». Сервировка оказывает значительное влияние на процесс создания атмосферы в заведениях индустрии питания играет

важную роль в процессе подготовки персонала. Сервировку стола, наряду с этикетом рассматривает Жеребцова О.Л. [22]. Сервировка и декорирование стола рассматривается в учебном пособии¹². особое внимание уделено вопросам понятиям «сервировка и декорирование стола»; видам и назначению столового белья; представлены классификации стеклянной и хрустальной посуды, столовых приборов, столовой посуды; технологии сервировки стола приборами; характеристикам различных видов сервировки стола и сервировки праздничного стола с вариантами цветового решения.

Сервировка обеденного стола имеет давнюю историю, исследователь Кулинич Н.А. сравнивая сервировки конца XIX — начала XX в. с нынешней. приходит к выводу что процесс эволюции сервировки развивался первоначально по траектории усложнения, а затем — упрощения [23]. Яркая иллюстрация части этого процесса приводится Рябцевым Ю.С. в книге «Путешествие в историю старой русской жизни»: «Сервиз был создан по моделям знаменитого скульптора Э.М. Фальконе (автора «Медного всадника») и состоял из более чем 3000 предметов общим весом свыше 2 тонн» [24].

Современные технологии сервировки столов в ресторанном бизнесе анализирует Шуваева Е.М. [25]. Автор подчеркивает мысль о том, что впечатления от посещения ресторана или кафе зависят не только от мастерства повара, но и от удобства при приёме пищи, эстетического восприятия заведения. Цель сервировки — создать все необходимые удобства гостям в процессе приема пищи, способствовать установлению хорошего настроения, выразить свое внимание и доброжелательность, передать смысловую направленность тематических банкетов и самого заведения в целом, подчеркнем, что рассмотренные факторы объединяются атмосферой.

Вывод

Таким образом отметим, что качественная методология и доказательная практика в образовании в подготовке специалистов индустрии питания наблюдается необходимость развития онтологических знаний в области философии гостеприимства. Важную методологическую значимость при подготовке специалистов индустрии общественного питания имеет рассмотрение вопросов, связанных с социокультурными аспектами.

В области практических знаний необходимость применения клиент-центрированного сервиса. Качество обслуживания — это не только вежливое отношение к клиенту и стремление персонала учесть его предпочтения, но и создание особой атмосферы, насыщенной элементами традиций и духом национальной культуры. Необходимо более значительное внимание в процессе подготовки специалистов индустрии питания уделять инновационным исследованиям, связанным с оптимизацией рецептуры приготовления некоторых блюд. Инновации оказывают так же значительное влияние на процесс создания атмосферы в заведении и разрабатываются в различных направлениях: технологии, рецептура приготовления отдельных блюд, меню и т. п.

Целесообразно включать в учебные планы дисциплины, отражающие современные инновации индустрии питания, связанные с технологиями, командной работой, креативностью, рецептурой приготовления отдельных блюд, меню и т. п., что, собственно, напрямую соответствует современным педагогическим тенденциям, например, технологии «4К».

¹² Иволга, А.Г. Сервировка и декорирование стола: Учебно-методическое пособие 43.03.01 Сервис / А.Г. Иволга, А.В. Трухачев, Т.А. Радишаускас. — Ставрополь: Общество с ограниченной ответственностью «Секвойя», 2016. — 75 с. — EDN UUPZCS.

Философия гостеприимства, онтологический статус какой проявляется в атмосфере застолья, целесообразно реализовывать на основе качественной методологии и доказательной практики в подготовке специалистов индустрии питания.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бусыгина, Н.П. Доказательный подход в образовании: критический анализ актуальных дискуссий / Н.П. Бусыгина, Т.Г. Подушкина, В.В. Станилевский // Психолого-педагогические исследования. — 2021. — Т. 13. — № 4. — С. 162–176. — DOI: <https://doi.org/10.17759/psyedu.2021130410>.
2. Bluhm R., Borgerson K. Evidence-Based Medicine // Perspectives in Biology and Medicine 2011. 16(2). P. 203–238. DOI: 10.1016/B978-0-444-51787-6.50008-8.
3. Bellamy J.L., Bledsoe S.E., Traube D.E. The Current State of Evidence-Based Practice in Social Work: A Review of the Literature and Qualitative Analysis of Expert Interviews // Journal of Evidence-Based Social Work. 2006. Vol. 3. № 1. P. 23–48. DOI: 10.1300/J394v03n01_02.
4. Biesta G.J.J. Why 'What Works' Still Won't Work: From Evidence-Based Education to Value-Based Education // Studies in Philosophy and Education. 2010. Vol. 29. P. 491–503. DOI: 10.1007/s11217-010-9191-x.
5. Brown C., Zhang D. Is Engaging in Evidence-Informed Practice in Education Rational? What Accounts for Discrepancies in Teachers' Attitudes Towards Evidence Use and Actual Instances of Evidence Use in Schools? // British Educational Research Journal. 2016. Vol. 42(5). P. 780–801. DOI: 10.1002/berj.3239.
6. Davies P. What Is Evidence-Based Education? // British Journal of Educational Studies. 1999. Vol. 47. № 2. P. 108–121. DOI: 10.1111/1467-8527.00106.
7. Diery A., Knogler M., Seidel T. Supporting Evidence-Based Practice Through Teacher Education: A Profile Analysis of Teacher Educators' Perceived Challenges and Possible Solutions // International Journal of Educational Research Open. 2021. Vol. 2. No. 2. DOI: 10.1016/j.ijedro.2021.100056.
8. Diery A., Vogel F., Knogler M., Seidel T. Evidence-Based Practice in Higher Education: Teacher Educators' Attitudes, Challenges, and Uses // Frontiers in Education. 2020. Vol. 5:62. DOI: 10.3389/educ.2020.00062.
9. Перов, В.И. Глобальные тренды и их влияние на трансформацию существующих профессиональных компетенций и требований к специалистам будущего / В.И. Перов, Е.В. Кличева // Траектории развития: материалы Первой международной научной конференции, Москва, 20 декабря 2017 года. — Москва: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2018. — С. 217–223. — EDN VZDUIH.
10. Васильева И.В. Применение инновационных и экологически чистых технологий для производства продуктов питания детей дошкольного и школьного возраста // Международный научно-исследовательский журнал — 2013. — № 11(18). — Часть 1., С. 73–74.
11. Park K.-C. Effects of cooking methods and tea marinades on the formation of benzo[a]pyrene in grilled pork belly (Samgyeopsal) / K.-C. Park, H. Pyo, W. Kim etc. // Meat Science. — 2017. — Vol. 129, 01.07. — P. 1–8. DOI: 10.1016/j.meatsci.2017.02.012.

12. Жамнова Е.П. Ассортиментная и ценовая политика ресторана / Е.П. Жамнова // Микроэкономика. — 2011. — № 3. — С. 123–125. — EDN NXRSOJ.
13. Махмуд Ага Мунир. Языковые средства создания образа в интернет-рекламе (на материале веб-версии меню ресторанов) / Махмуд Ага Мунир // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Лингвистика. — 2021. — Т. 18. — № 1. — С. 82–86. — DOI 10.14529/ling210113. — EDN ESJXTX.
14. Мусийчук С.В. Тестовый комплекс для определения сформированности компетенций «4К» будущих специалистов ресторанного сервиса: методические рекомендации / С.В. Мусийчук. — Краснодар: Новация. — 86 с.
15. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 338 с.
16. Ленгер Х., Зигель Л., Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: Издательство: Центрполиграф, 2007. 288 с. Серия: Организация и менеджмент.
17. Liu P., Tse E.C.Y. Exploring factors on customers' restaurant choice: an analysis of restaurant attributes // British Food Journal. — 2018. DOI: 10.1108/bfj-10-2017-0561.
18. Серова, Е.Г. Интеллектуальный анализ текста онлайн-обзоров: выявление факторов ценностного предложения сетевого ресторанного бизнеса / Е.Г. Серова, Е.М. Фанштейн // Управление бизнесом в цифровой экономике: Сборник тезисов выступлений Четвертой международной конференции, Санкт-Петербург, 18–19 марта 2021 года / Под общей редакцией И.А. Аренкова, М.К. Ценжарик. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2021. — С. 254–259. — EDN QXACAN.
19. Матушевская, Е.Г. Роль сервиса в обеспечении конкурентоспособности ресторана / Е.Г. Матушевская, Е.Л. Заднепровская // Сервис plus. — 2007. — № 4. — С. 3–13. — EDN JSAJEJ.
20. Шкуропат С.Г. Ресторанный сервис в социокультурном пространстве Санкт-Петербурга XIX в. // Научный журнал: Клио. 2012. ISSN: 2070-9773.
21. Редька, С.А. Качество обслуживания как фактор продвижения русской культуры в ресторанном бизнесе / С.А. Редька // Глобализация и русский мир: сборник статей участников Всероссийской научно-практической конференции, Арзамас, 26–28 октября 2016 года. — Арзамас: Интерконтакт, 2016. — С. 85–89. — EDN YKAGBN.
22. Жеребцова, О.Л. Все об этикете и сервировке стола / О.Л. Жеребцова; Ольга Жеребцова. — Москва: Ниола-пресс, 2008. — ISBN 978-5-366-00348-3. — EDN QWTIEP.
23. Кулинич, Н.А. Сервировка: от сложного к простому / Н.А. Кулинич, В.А. Чернов // Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в XXI веке. — 2019. — Т. 2. — С. 309–313. — EDN EGDEUA.
24. Рябцев, Ю.С. Путешествие в историю старой русской жизни. — М.: Русское слово — РС, 2006. — 304 с. EDN: QPCXEJ, С. 210.
25. Шуваева, Е.М. Современные технологии сервировки столов в ресторанном бизнесе / Е.М. Шуваева // Экономически эффективные и экологически чистые инновационные технологии: Материалы Пятой Международной научно-практической конференции, Москва, 20 марта 2019 года. — Москва: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2019. — С. 73–79. — EDN HQXWJJ.

Musiichuk Sergey Vacilevich

Sochi State University
Anapa branch, Anapa, Russia
E-mail: sv-mus@mail.ru

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=390248

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/AAB-8500-2020>

The atmosphere of a feast as a "philosophy of hospitality": high-quality methodology and evidence-based practice in the training of specialists in the food industry

Abstract. The article substantiates the relevance of the problem of the atmosphere of the feast as a "philosophy of hospitality". The issues of the quality of professional service and the atmosphere of hospitality are currently of great relevance, as values, established traditions in culture, providing opportunities for professional growth and professional achievements based on existing competencies.

A review of the modern views of researchers is made, highlighting several debatable topics related to evidence-based research and the evidence-based process of practical work. Global trends and their impact on the transformation of existing professional competencies and requirements for specialists in the food industry in the future are considered.

It is emphasized that the training of specialists for the sphere of public catering, as a service reality, is determined by the uncertainty of the external environment, new materials, equipment, tools, recipes, technologies. And in this regard, generalists and top-level specialists are in demand, providing exclusive customized services, personalized to the specific needs of the client (Perov V.I. and Klicheva E.V.).

The article provides an analysis of innovations in public catering in the content of training specialists are developed in various directions: technologies, recipes for preparing individual dishes, menus, etc. It is substantiated that the problem of training personnel in the food industry, the success of which is determined to a large extent by the atmosphere of the institution, should be considered on the basis of service, as a philosophy of hospitality. Author's schemes of the concept "service" are given. In the catering industry to create an atmosphere has to consider issues related to socio-cultural aspects. In the field of practical knowledge, the need to use a client-centered service. The quality of service is not only a polite attitude towards the client and the desire of the staff to take into account his preferences, but also the creation of a special atmosphere saturated with elements of traditions and the spirit of national culture.

It is noted that it is advisable to include disciplines in the curricula that reflect modern innovations in the food industry related to technology, teamwork, creativity, the recipe for preparing individual dishes, menus, etc., which in fact directly corresponds to modern pedagogical trends, for example, "4K" technology. The philosophy of hospitality, the ontological status of which is manifested in the atmosphere of a feast, should be implemented on the basis of high-quality methodology and evidence-based practice in the training of food industry specialists.

Keywords: qualitative methodology; evidence-based practices; training of catering specialists; innovative catering; service; atmosphere; hospitality philosophy