



## Истории успеха

Профессиональное  
обучение от  
немецких партнеров

8 историй успеха в сфере  
гостеприимства и туризма

 **iMOVE**<sup>®</sup>

TRAINING – MADE IN GERMANY

# Истории успеха

Профессиональное обучение от немецких партнеров

---

*8 историй успеха в сфере гостеприимства и туризма*

---

# Содержание

4



*Предисловие*

6



*Eckert Schools International  
Трудоустройство иностранных  
сотрудников в гостиничном и  
ресторанном бизнесе Баварии*

8



*Deutsche Management Akademie  
Niedersachsen gGmbH (DMAN)  
Менеджмент в сфере цифрового  
туризма для турагентств  
и туроператоров из Ирака*

10



*THE MAK'ED TEAM  
Современный центр непрерывного обучения  
для квалифицированных рабочих в Гаити*

12



*FEDA Madrid  
Дуальное обучение по немецкой модели  
в сфере туризма*

14



*HOTQUA hotel tourism quality  
Современные стандарты качества для  
отелей Колумбии*

16



*Ruanla Consulting Agency  
Производственная практика в  
ресторанах Германии  
для тайских студентов*

18



*inside  
Приложение для поддержки единых  
стандартов качества обучения в области  
ресторанного обслуживания*

20



*platform3L GmbH  
Цифровая обучающая платформа для  
гостиничного сектора в Гане и Европе*



## Предисловие

Глобализация и цифровизация рынков изменили конкурентную ситуацию в сфере гостеприимства и туризма. Растущий спрос и ожидания путешественников, с одной стороны, и усиление конкуренции, с другой, требуют от игроков активных действий. Удержать свои позиции способны только те компании, которые сосредоточены на качестве сервиса, заботятся об окружающей среде и стремятся к устойчивости бизнеса.

Индустрия гостеприимства в Германии имеет давнюю традицию. И 2022 году из-за серьезного кризиса, связанного с нехваткой квалифицированных кадров и пандемией коронавируса, игрокам рынка пришлось внести изменения в свои программы дуального образования. Цель таких изменений — сделать карьеру в сфере гостиничного менеджмента и ресторанного обслуживания более привлекательной для молодежи за счет дифференцированного обучения, а также современных и интересных учебных материалов, освещающих такие темы, как устойчивость, охрана окружающей среды и цифровизация.

Появляется всё больше обучающих программ по организации питания на мероприятиях для сотрудников ресторанов. В будущем профессионалы в этой области будут отвечать за зонирование ресторанов, контролировать рабочие процессы, а также качество продуктов и сервиса.

В качестве ответа на изменение пищевых привычек потребителей в рамках обучения для поваров будут более углубленно рассматриваться темы вегетарианской и веганской кухни. Недавно было создана двухлетняя учебная программа по специальности «Помощник по кухне». Эта программа подготовки сотрудников, которые будут ассистировать поваров в приготовлении блюд, в первую очередь предназначена для молодых людей с определенными практическими навыками. В дальнейшем эта специальность откроет им и другие карьерные возможности.

Экономический успех Германии подкрепляется опытом в сфере профессионального образования и дуального обучения.



У страны давние традиции в этой области. Наши программы повышения квалификации, обусловленные спросом и направленные на практический результат, имеют хорошую репутацию. Они особенно успешны, так как могут адаптироваться под потребности клиентов. Интеграция профессиональных, социальных и методологических компетенций — основная задача, над которой работают немецкие партнеры.

Инициатива iMOVE запущена Федеральным министерством образования и научных исследований в 2001 году для облегчения сотрудничества немецких поставщиков услуг обучения с международными государственными и частными организациями. iMOVE ведет базу данных с информацией о немецких поставщиках услуг обучения, семинарах, обучающих программах и промышленных выставках за границей. У нас также есть площадка для предприятий, с помощью которой поставщики услуг из сети iMOVE получают запросы из других стран.

В этой брошюре описаны восемь примеров успеха в сфере гостеприимства и туризма, ставшего возможным благодаря совместным усилиям немецких и зарубежных партнеров. «Training — Made in Germany» — это множество обучающих программ с акцентом на последующее трудоустройство. Благодаря международным проектам мы способны повлиять на системы обучения во многих странах.

Еще сомневаетесь? Ознакомьтесь с нашими историями успеха.

**Д-р Андреас Вернер**  
(Университет Сан-Паулу, Бразилия)  
Руководитель отдела iMOVE в BIBB

*Eckert Schools International*



## Трудоустройство иностранных сотрудников в гостиничном и ресторанном бизнесе Баварии

С июня по август 2022 года 43 молодых вьетнамца прошли подготовительный курс (включающий изучение немецкого языка до уровня B1 и базовых профессиональных концепций) в Dr. Eckert Academy и в Eckert Schools International, базирующихся в Регенштауфе, Бавария. В сентябре они начали стажировку в баварских компаниях в сфере гостиничного бизнеса и ресторанного обслуживания. В рамках этой учебной деятельности Eckert Schools сотрудничает с баварской региональной ассоциацией Немецкой ассоциации отелей и ресторанов (DEHOGA) и германско-вьетнамской компанией по подбору персонала V-Unite International GmbH.

В инициативе приняли участие около 150 отелей по всей Баварии. Они готовы трудоустроить следующее поколение квалифицированных рабочих из других стран. «Это пилотный проект беспрецедентного масштаба. Мы не только устанавливаем новые стандарты, но и создаем возможности и обеспечиваем активную интеграцию», — утверждает Сон Фам, управляющий директор V-Unite, комментируя перспективы международного сотрудничества.

«Dr. Eckert Academy не только предоставляет курсы изучения языка с получением сертификата. Мы также оказываем учащимся всестороннюю поддержку и помогаем интегрироваться в Германии», — отметил Маркус Йоханнес Циммерманн, управляющий директор Eckert Academy, на официальном приеме 22 июня 2022 года. В рамках проживания в кампусе Регенштауфа молодые вьетнамцы проходят как лингвистическую, так и культурную подготовку к обучению в Германии. «Первый шаг к тому, чтобы почувствовать себя как дома в чужой стране, — это изучение языка, и оно начинается здесь, в кампусе Eckert Schools», — сказал Сон Фам мотивируя молодых людей перед началом обучения.

Андреас Бруннер, вице-президент DEHOGA (Бавария), также напрямую обратился к международным гостям. «Я выражаю всем вам огромное уважение за то, что вы сделали этот смелый шаг к новому этапу своей жизни. Благодарю вас за доверие, и добро пожаловать в Баварию!» Его коллега Сюзанна Дру, управляющий директор по техническому и профессиональному обучению и поддержке отрасли в DEHOGA, также сказала несколько ободряющих слов: «Эта программа обучения дает вам гарантии безопасности. Мы будем поддерживать вас на вашем пути к профессиональному успеху от начала и до конца».

Представители компаний, принявших участие в инициативе, также присутствовали на приеме, чтобы лично познакомиться со своими будущими стажерами. «Эти молодые люди — не просто решение проблемы нехватки квалифицированных кадров. А мы не просто компании, предоставляющие возможности стажировки. Мы являемся для них связующим звеном и готовы оказывать им дружескую поддержку и помощь», — подчеркнул представитель сети отелей St. Georg в Бад-Айблинге.

Один из будущих стажеров также обратился к присутствующим. «Мы все еще находимся на самом старте, но это уже очень здорово. Нам не всегда будет легко, но мы все в одной лодке. Я уверена, что мы отлично справимся благодаря взаимной поддержке», — высказалась молодая вьетнамка, выражая свой энтузиазм по поводу обучения в Бад-Айблинге.

После этого на учебной кухне состоялась короткая презентация. Школа управления гостиничным бизнесом Eckert Schools уже 40 лет обучает квалифицированных рабочих и менеджеров в области ресторанного обслуживания и управления отелями, а значит, способна предложить вьетнамским стажерам идеальные условия для получения интересных и полезных знаний и навыков в этом перспективном секторе. «После обучения здесь, в кампусе, у вас будет множество возможностей для получения непрерывного профессионального образования», — объяснил Удо Хауг, руководитель учебной кухни в Dr. Eckert Academy, в качестве дополнительной мотивации молодых людей. Он рассказал об оборудовании учебной кухни и бара, а также продемонстрировал обслуживание в помещении для переговоров и мероприятий (в комнате «Барокко»). Удо также предоставил присутствующим информацию о курсах непрерывного профессионального и технического образования по специальностям «Бакалавр кулинарного искусства и управления кухней» (CCI) и «Бакалавр гостиничного менеджмента» (CCI).

Следующий курс подготовки начался в ноябре 2022 года. Обучение по нему снова прошли около 50 человек. Это означает, что постепенно все 150 компаний, участвующих в инициативе, будут обеспечены стажерами.

## Менеджмент в сфере цифрового туризма для турагентств и туроператоров из Ирака

Deutsche Management Akademie Niedersachsen (DMAN) готовит специалистов и менеджеров к достижению успеха на международных рынках. DMAN предлагает практико-ориентированное обучение и обмен опытом, поддерживает компании в их стратегическом развитии и помогает им использовать новые деловые возможности как внутри своей страны, так и за ее пределами. Основными целевыми группами являются клиенты и эксперты из Восточной Европы, Африки, Азии и региона MENA.

Некоммерческая организация с ограниченной ответственностью DMAN, основанная в 1989 году руководством Федеральной земли Нижняя Саксония и ключевыми игроками отрасли, базируется в замке Целле. Академия предлагает индивидуальные программы повышения квалификации, нацеленные на определенную группу участников. Содержимое, формат и планы обучающих курсов полностью согласуются с клиентом. Также компания проводит открытые семинары по общим вопросам управления, в которых может принять участие любой желающий.

Возможностью расширить свой опыт и развить лидерские навыки с помощью программ DMAN уже воспользовались почти 30 000 человек, и каждый год их число увеличивается примерно на тысячу. Третья часть из них обучается по программе подготовки руководителей Федерального министерства экономики и защиты климата (BMWK). DMAN является учебным центром, уполномоченным Обществом по международному сотрудничеству Германии (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, GIZ) для реализации этой программы.

### Виртуальное обучение в связи с пандемией

В качестве инструктора, представляющего Германское бюро связи по вопросам промышленности и торговли в Ираке (АНК Iraq), выступил Клаус-Петер Вагенфюр, главный исполнительный директор и владелец Beratung und Training GbR Hamburg, а возглавил программу DMAN Юсеф Наххас, разработавший учебный курс для турагентств и туроператоров из Ирака. Изначально предполагалось, что обучение по вопросам менеджмента в сфере цифрового туризма пройдет в

очной форме. Однако из-за пандемии компании DMAN пришлось заменить его на 5-дневное виртуальное мероприятие, которое состоялось в ноябре 2020 года. Бюро АНК Iraq набрало 15 участников из своей сети местных корпораций.

Целью первого этапа виртуального обучения было познакомить слушателей с основными особенностями индустрии туризма. Особое внимание было уделено важности понимания потребностей клиентов и тенденциям, которые повлияют на развитие бизнеса в будущем.

В ходе обучения также были рассмотрены факторы, которые необходимо учитывать для содействия устойчивому туризму. Сегментация в этом бизнесе играет решающую роль, поскольку помогает создавать предложения, которые в полной мере удовлетворяют запросы потенциальных клиентов. Участники смогли узнать, как выделиться среди конкурентов и успешно позиционировать свою компанию на рынке. Их также обучили методам, которые позволяют привлечь внимание потенциальных клиентов к туристическим предложениям.


### Различные методы анализа и разработки стратегии

В рамках обучения участники также узнали об этапах, которые необходимо пройти для достижения успеха на рынке. Им были представлены различные методы анализа и разработки стратегии, позволяющие создать долгосрочный план, включающий направления маркетинговой и коммерческой деятельности.

Участники также узнали о процессах и методах продаж, включая описание услуг, которое можно использовать для убеждения нерешительных покупателей. Особое внимание было уделено важности построения долгосрочных отношений с клиентами.

Завершающая часть обучения была посвящена вопросам маркетинга и включала короткий экскурс в мир брендов. Участники получили знания о том, как успешно развивать продукт в сфере цифрового туризма и устанавливать на него оптимальную цену.



A professional woman with dark hair, wearing a white blazer and a necklace, is smiling warmly at the camera. She is seated at a desk with a laptop open in front of her. The background is a blurred office environment with soft lighting.

*Deutsche Management  
Akademie Niedersachsen  
gGmbH (DMAN)*

Организация АНК Igaq отчиталась, что слушатели были весьма удовлетворены содержанием учебной программы. Единственным предложением было дополнить его стажировкой и поездкой в

Германию по завершении пандемии. Программа в настоящее время также доступна в Центральной Азии, Африке и регионе MENA.

## Современный центр непрерывного обучения для квалифицированных рабочих в Гаити

THE MAK'ED TEAM — это немецкая консалтинговая фирма, работающая с малыми и средними предприятиями. Она предлагает долгосрочные решения в области управления, развития компании и обучения. Ее клиентами являются как частные компании, так и государственные учреждения по всему миру. С момента своего основания в 2015 году деятельность фирмы носила отчетливую международную направленность.

Одной из сильных сторон THE MAK'ED TEAM является разработка и реализация программ непрерывного образования, инкубационных центров, а также центров профессионального и технического обучения для повышения квалификации работников и подготовки молодежи в соответствии с требованиями рынка труда. Учебные программы, разрабатываемые в сотрудничестве с компаниями, направлены на удовлетворение их конкретных запросов.

Благодаря долгим партнерским отношениям, контактам и сотрудникам в Гаити компания наладила проектное сотрудничество с частным университетом Кискейи. Необходимо отметить, что Гаити остро нуждается в качественном непрерывном образовании как в частном, так и государственном секторе. Университет был основан местными компаниями около сорока лет назад с целью предложить студентам ориентированное на практику обучение. Учреждение искало международного партнера, способного реструктурировать и адаптировать существующий центр непрерывного обучения для работающих студентов.

### Новые цифровые решения в сфере обучения

Одной из ключевых задач стало изменение стратегии и основного подхода учебного заведения путем модернизации методов обучения, включая цифровые решения, развития языкового центра, налаживания системы управления качеством и подготовки преподавателей. Пакет услуг также включал создание современных структур продаж и маркетинга.

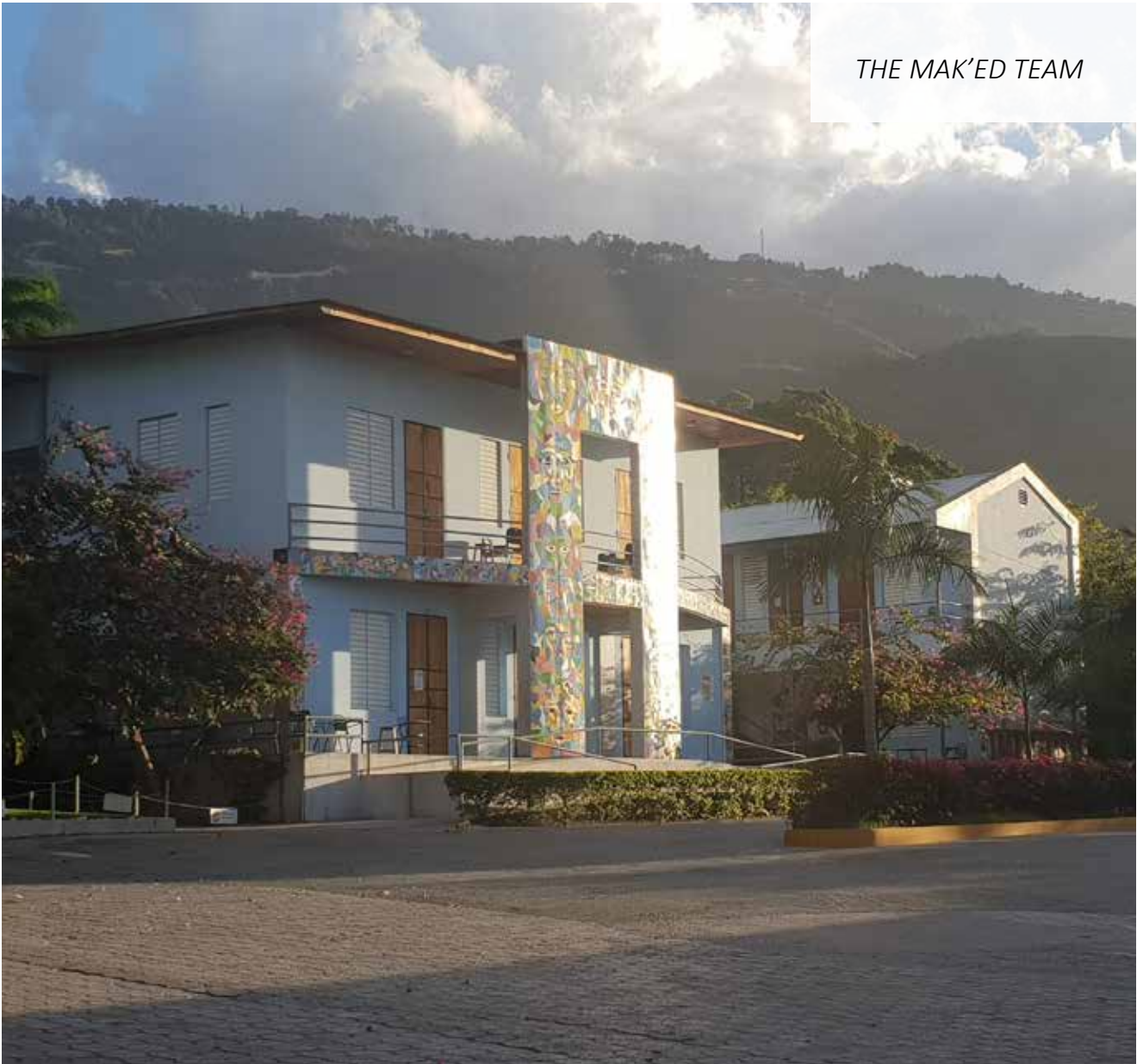
Другая цель проекта состояла в достижении финансовой устойчивости центра за счет взносов участников, а также построения руководящей команды, устанавливающей собственные стандарты и процессы. Для этого на раннем этапе были предприняты меры, которые позволили постепенно передать управление в руки местных сотрудников путем наставничества, коучинга и обучения.

Все аспекты управления центром непрерывного обучения ориентировались на текущие требования рынка. Программы, темы и курсы разрабатывались с учетом запросов местных компаний, а также немецких и международных стандартов.

### Расширение цепочки создания стоимости

Центр значительно расширил цепочку создания стоимости университета. В дополнение к высококачественной учебной программе, в основном ориентированной на теоретические аспекты, центр непрерывного обучения помогает учебному заведению поддерживать местные компании путем обучения их сотрудников ценным практическим навыкам. Непрерывное профессиональное и техническое обучение работников с отсутствующим или недостаточным уровнем стандартной подготовки, приносит пользу не только участникам и их работодателям, но и повышает престиж университета и его способность успешно работать на рынке.

Некоторые программы центра непрерывного обучения ориентированы на туристический сектор. Были организованы как общие, так и специальные семинары для представителей различных профессий и уровней управления. В основном они были посвящены таким темам, как обслуживание клиентов, коммуникации и управление конфликтами. Кроме того, были проведены языковые курсы, а также вводные и расширенные семинары по таким направлениям, как «Обучение для экскурсоводов», «Работа на стойке регистрации» и «Работа официанта». Обучение в сфере менеджмента и надзора в основном концентрировалось на вопросах лидерства, коммуникации, управления персоналом и задачами, а также разработки стратегии и развития компании.



Во время реализации проекта профессиональную подготовку прошли многие сотрудники отелей, ресторанов, аэропорта и нескольких авиакомпаний из различных районов Гаити. Большинство семинаров были адаптированы к конкретным потребностям и продолжались от одного до трех дней.

#### Общение на равных

Проект завершился в марте 2020 года, после чего управление было полностью передано персоналу центра непрерывного обучения. Двухлетнее сотрудничество между университетом и THE MAK'ED TEAM строилось на таких принципах, как взаимное уважение,

доверие и общение на равных. Это одна из ключевых причин, по которой, несмотря на множество политических и экономических проблем в стране, проект был и остается очень успешным.

Долгосрочную ценность бизнес-модели признает и ректор Университета Кискейи Джеки Лумарк: «Я ценю прекрасную работу, которую вы проделали для университета, сначала создав этот центр, затем модернизировав его и поставив его на перспективный путь развития, несмотря на огромные экономические трудности, которые заставили многие компании закрыть свой бизнес».



*Интенсивный курс немецкого языка с последующим обучением в сфере гостиничного бизнеса на острове Тенерифе, Испания*

*www.feda-madrid.com*

## Дуальное обучение по немецкой модели в сфере туризма

FEDA Madrid — школа, предоставляющая услуги дуального профессионального и технического обучения. Она входит в сеть из 140 немецких школ, работающих за рубежом. FEDA Madrid аккредитована Министерством иностранных дел и Постоянной конференцией министров образования и культуры Федеративной Республики Германия. С 1982 года FEDA Madrid обучает молодых испанских специалистов в сферах коммерции, промышленности, логистики и торговли по дуальной немецкой модели. Школа сотрудничает с Немецкими палатами внешней торговли (АНК Spain) и рядом образовательных компаний Германии. Обучение проходит по базисному учебному плану Постоянной конференции министров культуры и образования Германии на немецком языке. Промежуточные и выпускные экзамены проводит АНК Spain в сотрудничестве с FEDA Madrid.

В 2015 году правительство Тенерифе решило внедрить дуальное обучение в сферу гостиничного бизнеса. В 2017 году FEDA Madrid, ASHOTEL (ассоциация отелей Тенерифе) и руководство острова запустили такой проект в туристическом секторе.

Его цель состояла в том, чтобы учесть потребности игроков отрасли, обеспечить подготовку талантливой молодежи и сократить текучесть кадров в отелях. Также проект предусматривал создание возможностей трудоустройства для квалифицированных молодых людей с Канарских островов. Для участия требовалось свидетельство о среднем образовании и хорошее знание немецкого и английского языков. Возраст студентов в основном не превышал 25 лет.

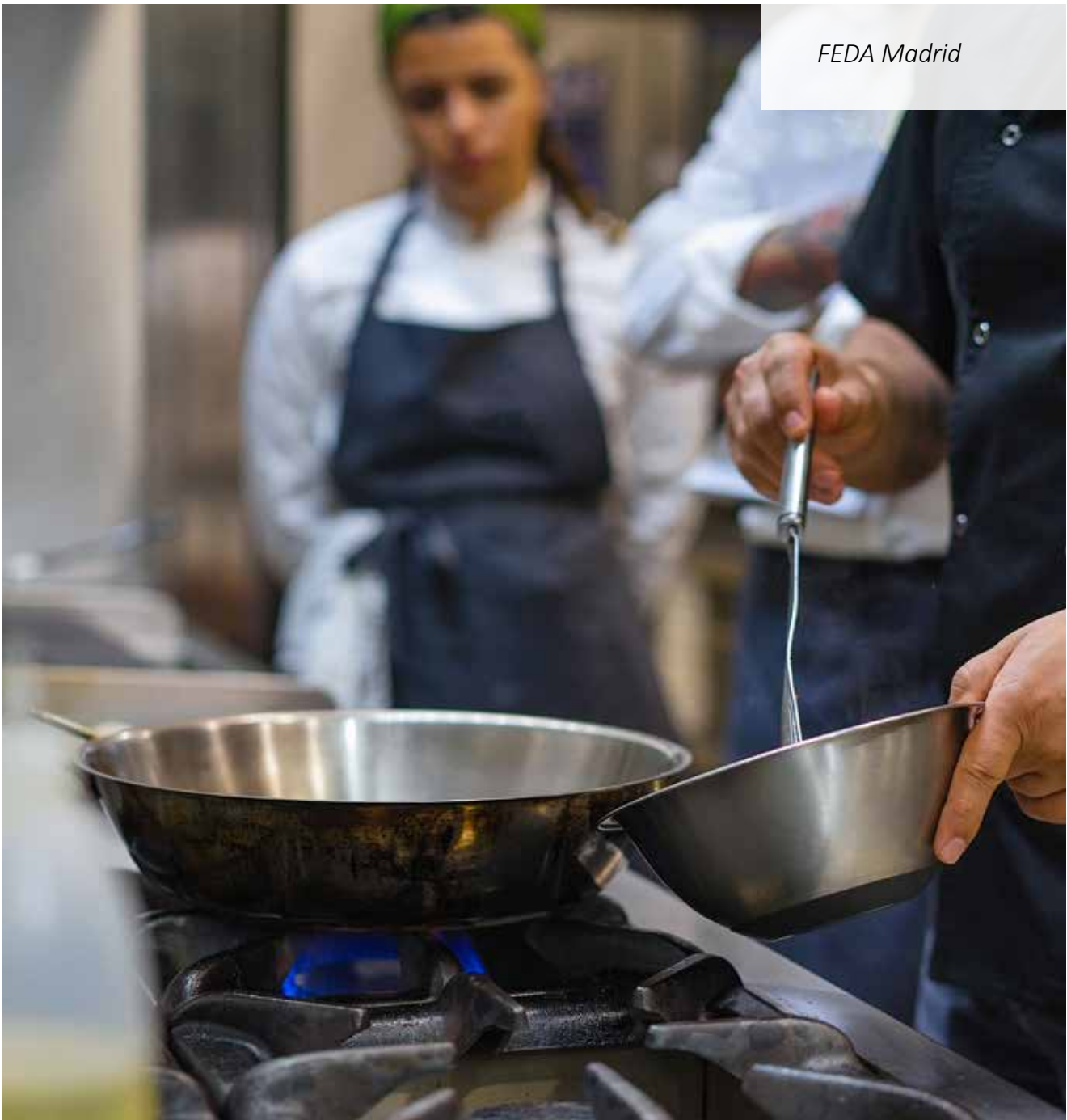
В 2017 году из почти 300 кандидатов было отобрано 50 участников. Прежде всего правительство острова в сотрудничестве с FEDA Madrid профинансировало 400 часов интенсивного изучения немецкого языка. Затем 22 студента прошли двухлетний курс обучения в сфере гостиничного бизнеса. Курс проводился на немецком языке и в соответствии с дуальной системой.

Представитель студентов Джереми Афонсо Рохас так прокомментировал запуск проекта: «Мы рады возможности пройти высококачественное обучение, чтобы в будущем предоставлять нашим гостям профессиональные услуги. Мы хотим, чтобы они возвращались к нам снова и снова». Его коллега Мириам Родригес добавила: «Мы очень ценим уникальную возможность выйти на профессиональный уровень, признаваемый на международном рынке труда».

В число отелей, предоставивших обучение, вошли Melia, Spring Hotels, Robinson Club, Excel, Novima, Sol Hotels, Tigaiga Tenerife и Maritim. Пауль Фернандес, менеджер по персоналу в Spring Hotels, отметил: «Чем компетентнее персонал, тем лучше мы заботимся о наших клиентах. Немецкие туристы составляют вторую по величине группу гостей после англичан. Именно поэтому очень важно, чтобы наши специалисты говорили на этом языке».

Ключевым фактором успеха дуального обучения стала его адаптация к конкретным потребностям отелей и его проведения в реалистичных рабочих условиях. От этого выиграли как участники, так и отели. Практическая часть обучения, составляющая 65% от всего курса, проводилась в 15 местных гостиницах. Теоретические и практические аспекты программы были разработаны при непосредственном участии немецких экспертов. После сдачи экзамена слушатели курса получили квалификацию «Специалист в области гостиничного бизнеса» от Торгово-промышленной палаты Германии в Испании и Объединения торгово-промышленных палат (DINK) в Берлине.

Осенью 2020 года обучение начала следующая группа участников. Цель состояла в том, чтобы провести 600 часов интенсивного курса немецкого языка в течение 20 недель. Уровень, достигнутый студентами, подтверждался сертификатом, выданным Постоянной конференцией министров образования и культуры Германии (диплом по немецкому языку, уровень I Pro).



Каждый год слушатели курса также получают возможность принять участие в проекте Erasmus+. Для этого они едут в Германию, где на первой неделе посещают занятия в профессионально-техническом училище, а на второй — проходят стажировку в немецком отеле. Это позволяет им развивать как языковые компетенции, так и навыки общения.

Белика Перес, директор по вопросам образования и молодежи правительства Тенерифе, в рамках церемонии вручения дипломов в 2020 году поздравила студентов, завершивших свое двухлетнее обучение, и отметила их высокий уровень интеграции на рынке труда. Она также добавила, что возможности трудоустройства будут открыты практически для всех выпускников.

*HOTQUA hotel  
tourism quality*





*Четкое распределение обязанностей повышают мотивацию персонала и облегчают интеграцию новых сотрудников.*

[www.hotqua.de/en/](http://www.hotqua.de/en/)

## Современные стандарты качества для отелей Колумбии

Осенью 2019 года немецкий поставщик услуг образования HOTQUA предоставил обучение по управлению качеством 60 квалифицированным рабочим и менеджерам из 24 отелей Антиокии, региона на северо-западе Колумбии. Трехдневные учебные программы охватили все ключевые стандарты качества в гостиничном бизнесе, от приема и бронирования до уборки, технологий, организации питания и ресторанного обслуживания. Участники также узнали о важных правилах в области экологичности и природоохранной деятельности. Теоретические аспекты были подкреплены практикой непосредственно в отелях. После каждого обучающего модуля слушатели проходили онлайн-тест.

Также участникам было предложено адаптировать полученные знания к условиям отелей, в которых они работают. В дополнение к обучению персонала основной целью подготовки и последующей сертификации является продвижение концепции устойчивости в гостиницах и улучшение их экономических показателей и уровня предоставляемых услуг.

В начале 2020 года HOTQUA от имени различных палат и объединений провела аудит для оценки стандартов качества в этих 24 отелях. Те из них, что отвечали более 75% необходимых критериев, получили сертификат от HOTQUA и Торгово-промышленной палаты Колумбии (АНК Colombia). Этот документ действителен в течение трех лет. На втором и третьем году после получения сертификата АНК провела повторную проверку. Отелям, которые подтвердили соответствие стандартам, компания HOTQUA продлила сертификацию.

Процедура аудита в Антиокии проходила без использования бумажных документов, поскольку все контрольные списки уже существовали в цифровом виде. Это дало возможность провести проверки качества с помощью мобильных телефонов администрации отеля или другого управленческого персонала. Использование современных технологий особенно впечатлило колумбийских партнеров.

### Укрепление конкурентоспособности

Внедрение современных стандартов качества и получение сертификата дает отелям множество преимуществ. Оптимизация

операционных процессов позволяет сократить расходы на администрирование и значительно уменьшить количество ошибок, а также экономит массу времени. Вовлечение персонала в процесс управления качеством, четкое распределение обязанностей в рамках каждой задачи и рабочего процесса, а также регулярное последующее обучение приводят к долгосрочному повышению мотивации и ускоряют процесс интеграции новых сотрудников.

HOTQUA предоставляет образовательные услуги для международной индустрии гостеприимства с 1999 года. Обучение посвящено повышению стандартов, управлению качеством и обслуживанием, вопросам экологичности и устойчивости, а также охране труда и технике безопасности. На сегодняшний день компания HOTQUA провела более 1500 семинаров и курсов более чем для 15 000 студентов на трех языках. По стандартам качества HOTQUA работают около 150 отелей по всему миру.

Услуги, разработанные компанией, дополняют друг друга и помогают гостиницам шаг за шагом двигаться к значительному повышению уровня сервиса и мотивации сотрудников, улучшению отношений с гостями и клиентами и, следовательно, усилению конкурентоспособности. HOTQUA предлагает компаниям всестороннюю поддержку: от измерения исходных показателей качества до обучения персонала и разработки индивидуальных стандартов или внедрения системы управления качеством в соответствии с ISO 9001.

Кристоф Эхмихен из АНК Colombia/Торгово-промышленной палаты Ганновера подчеркивает важность такого обучения и его влияния на туризм в регионе: «Благодаря своему опыту компания HOTQUA внесла значительный вклад в повышение качества услуг, предоставляемых отелями в Медельине и юго-западной Антиокии. Интенсивное очное обучение и последующие проверки позволили существенно улучшить стандарты гигиены и качества в 24 гостиницах региона и привести их в соответствие с европейскими стандартами. Отели также прошли общепризнанную сертификацию, что сделало их гораздо более привлекательными для международных клиентов. Это положительно повлияло на туристический сектор региона».

## Производственная практика в ресторанах Германии для тайских студентов

Таиланд известен своей превосходной подготовкой в гастрономическом секторе. Тайские специалисты добились значительных успехов в этой профессии, в особенности благодаря своей вежливой и дружелюбной манере общения.

В 2015 году сеть ресторанов в Бонне, предлагающая тайскую еду, решила повысить аутентичность своих блюд. От имени этой сети немецкий поставщик образовательных услуг Ruanla Consulting Agency набрал мотивированных выпускников тайских колледжей, специализирующихся на гастрономии, для временной работы в Германии и провел для них курсы немецкого языка и обучение на родном языке. В частности, тренинг по безопасности и гигиене проводился на тайском языке.

Поскольку из-за визовых ограничений, действовавших в то время, возникли проблемы с запланированным размещением в Германии, родилась новая бизнес-идея. В настоящее время компания Ruanla установила контакты со многими колледжами в Таиланде и предлагает непрерывное образование в Германии с практической направленностью.

### Гид, говорящий на тайском языке

С 2017 года компания организует для тайских студентов двухнедельное обучение без отрыва от работы в Германии. Их всегда сопровождает тайский гид. В компании Ruanla работают три сотрудника, которые прошли обучение в Германии. Они используют свой опыт для поддержки участников из Таиланда в рамках их обучения по немецкой дуальной системе. В качестве партнеров в Германии выступили Marriott и Kameha Grand Hotel, а также рестораны Ginjuu и Rohmühle в Бонне.

Обучение было разработано по заказу секретариата Управления Комиссии по профессиональному образованию (OVEC), которое отвечает за вопросы, связанные с обучением и непрерывным образованием в Министерстве образования Таиланда. В 2019 году секретарь вместе с делегацией директоров

тайских колледжей приехал в Бонн, чтобы ознакомиться с деталями организации учебной деятельности. В рамках этого визита делегация также посетила Федеральный институт профессионального образования и подготовки (BIBB) — немецкое учебное заведение, являющееся партнером OVEC и iMOVE.

### Студенты в качестве распространителей знаний

Целью Министерства образования Таиланда было позволить талантливым студентам, обучающимся в секторе гостеприимства, своими глазами увидеть, как работают люди в Германии. По возвращении они смогут распространять знания и делиться своим опытом в том, что касается надежности, внимания к деталям, гибкости и распределения обязанностей в команде. На сегодняшний день этой возможностью воспользовались 25 тайских студентов. Все они были трудоустроены и построили успешную карьеру.

Ruanla планирует постоянное сотрудничество с колледжем в Таиланде. Желающим будет предоставлена возможность, в рамках предлагаемых курсов и при поддержке Ruanla, пройти профессиональную подготовку к работе в отелях и ресторанах Германии, а также выучить немецкий язык. Овладение языком является необходимым условием для работы в Германии и представляет собой серьезное препятствие. Большинство тайских учебных заведений проводят семинары для начинающих квалифицированных работников в гастрономическом секторе на английском языке. Даже в этом случае недостаточный уровень лингвистической подготовки часто приводит к недопониманию.

Ruanla также поставила перед собой цель запустить в Таиланде обучающий курс для квалифицированных работников в сфере гастрономии, сертифицированный по немецким стандартам. Компания уже установила необходимые контакты с тайскими колледжами и ведущими шеф-поварами, которые также хотели бы предоставлять обучение по немецкой модели.





*Ruanla Consulting  
Agency*



## Приложение для поддержки единых стандартов качества обучения в области ресторанного обслуживания

Компания L'Osteria — это международная и постоянно расширяющаяся сеть из 120 ресторанов в Германии, Австрии, Швейцарии, Англии, Чехии, Нидерландах, Франции и Люксембурге. Она уделяет особое внимание сотрудничеству между поставщиками и партнерами, а также развитию персонала.

Основная цель L'Osteria — предложить гостям единые стандарты качества с точки зрения продуктов, услуг и процессов. Для этой цели было разработано гибкое, локализуемое и быстро масштабируемое решение для электронного обучения. Такое решение должно было способствовать реализации международной стратегии по расширению L'Osteria и упростить обучение персонала. Партнером L'Osteria выступила компания inside.

Это ведущий поставщик цифровых решений для корпоративного обучения в Германии. Уже 25 лет inside успешно внедряет инновационные концепции подготовки и повышения квалификации сотрудников. Компания специализируется на услугах электронного и комбинированного образования, обучения на рабочем месте, а также поддержки эффективности и тренингах.

### Упрощенная адаптация новых сотрудников

Во время разработки учебного решения для L'Osteria основной целью было создание единых стандартов качества обучения во всех ресторанах сети. Предполагалось, что все сотрудники, независимо от места работы, языка, культуры, уровня подготовки и предварительных знаний, должны обучаться по той же системе. В результате было разработано многоязычное решение, призванное поддержать планы компании по расширению, а также обеспечить эффективную адаптацию новых сотрудников и непрерывное обучение персонала. Цель также состояла в том, чтобы сократить расходы и время, необходимое для повышения квалификации.

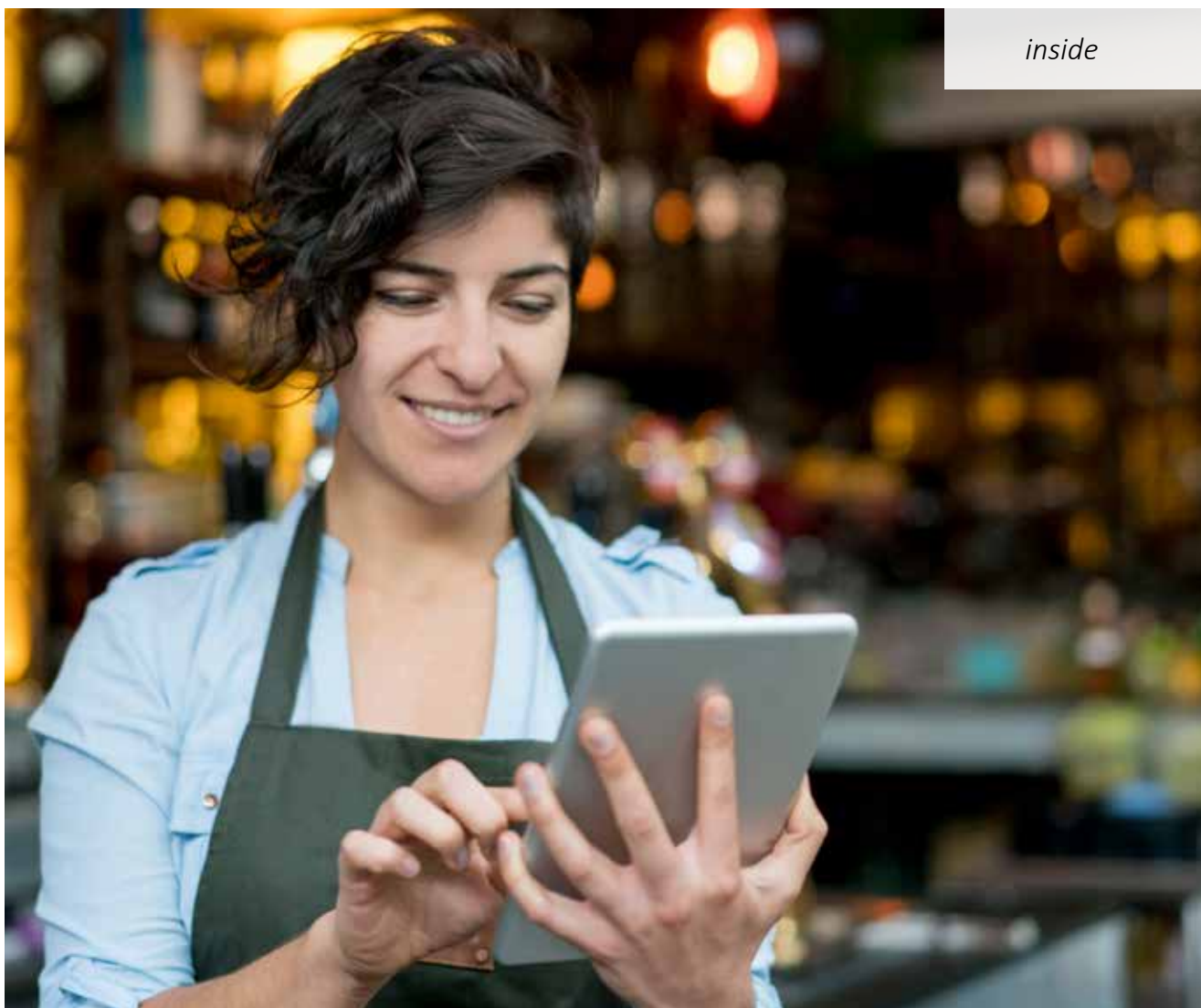
Поскольку у сотрудников ресторана, как правило, нет компьютера на рабочем месте, важно было предоставить им возможность обучаться

в любое время и в любом месте, используя личные мобильные устройства. Одним из ключевых требований компании было хранение данных о статусе и прогрессе обучения, а также разработка полного набора вариантов оценки текущих результатов.

### «Используйте свои устройства» и «мобильная версия»

Чтобы поддержать стратегию расширения и единый уровень знаний по всей компании, была внедрена стандартизированная система онлайн-обучения, которую можно масштабировать в том, что касается пользователей, ресторанов, стран и языков. Концепция основана на двух основных подходах: «используйте свои устройства» и «мобильная версия». Это означает, что все сотрудники обучаются через приложение, используя личные устройства (смартфон, планшет, ноутбук), и что все средства обучения в первую очередь оптимизированы для мобильных телефонов. Для этой цели была создана обучающая платформа Learning world. Она дает сотрудникам возможность самостоятельно и эффективно обучаться с помощью интерактивных материалов и тестов, а также пользоваться ей в качестве источника информации о рецептах, продуктах, стандартах, корпоративной культуре и инновациях.

В зависимости от намерений учащихся доступ к платформе можно получить двумя способами. Чтобы быстро найти материалы в целях «поддержки эффективности», нужно выбрать категорию «Мир моей информации». Благодаря интегрированному полнотекстовому поиску, функциям «Избранное» и истории отдельных материалов находить необходимую информацию очень легко. Если сотруднику нужно пройти сертификацию по определенному модулю, требуется выбрать категорию «Мой Learning World». С ее помощью участники, в частности, получают доступ к интерактивным картам, которые можно использовать для самостоятельного и эффективного обучения в любое время и в любом месте, а также онлайн-тестам для получения сертификата модуля.



### Фокус на текущем уровне сертификации

Информация о статусах обучения всех участников хранится в одном месте. Благодаря этому они могут в любое время посмотреть свой текущий уровень сертификации как на отдельных страницах модуля, так и в общей области платформы под названием «Мои трофеи». Учащийся получает виртуальный трофей за каждый завершённый модуль. Отдельные группы людей, например региональные менеджеры и консультанты по франшизе, могут получить доступ к панелям управления и отчетам. Это дает им общую картину результатов, а также подробную информацию о статусе обучения сотрудников.

Платформа в настоящее время доступна на немецком и английском языках и обеспечивает единообразную подготовку персонала. В 2019 году L'Osteria и inside за реализацию вышеупомянутого проекта

получили премию eLearning Award в категории «Первые шаги в электронном обучении». Планируется провести дополнительные курсы, включая языковые. Они направлены на развитие лингвистических навыков сотрудников, которые хотят улучшить свое знание немецкого языка.

Михаэль Фрёлль, руководитель по вопросам обучения и развития персонала в FR L'Osteria SE, очень положительно отзываясь о проекте: «Обучающая платформа L'Osteria была очень хорошо воспринята учащимися. Это комплексная платформа, которая обеспечивает эффективное, разнообразное и устойчивое обучение. Также она позволяет быстро находить информацию на рабочем месте. Для меня это решение гораздо больше, чем просто обучающая платформа. Она помогает нам интегрировать сотрудников в гораздо более крупный бизнес — L'Osteria La Famiglia».

*platform3L GmbH*





*Игровое микрообучение, которое легко интегрировать в повседневную жизнь сотрудников*

[www.platform3L.com](http://www.platform3L.com)

## Цифровая обучающая платформа для гостиничного сектора в Гане и Европе

В июле 2019 года компания platform3L GmbH, специализирующаяся на образовательных технологиях, заключила контракт на использование своей обучающей платформы онлайн-викторин с бутик-отелем Villa Monticello в Гане. Это решение уже успешно применялось крупной гостиничной сетью в Германии. В течение двух лет в викторинах было использовано три миллиона вопросов по учебным темам. Создавать и адаптировать такие вопросы чрезвычайно просто.

Эта ознакомительная и непрерывная учебная деятельность позволила обеспечить безопасность и улучшить рабочие процессы, обслуживание клиентов и адаптацию новых сотрудников в разных отелях сети. Платформу, основанную на микрообучении (обучении небольшими модулями), также можно использовать на смартфоне. А это значит, что такое обучение можно легко интегрировать в повседневную жизнь сотрудников. Ее также можно использовать для просмотра рейтингов качества, например от TripAdvisor или booking.com, и в случае критических отзывов предлагать персоналу конкретного отеля пройти викторины на определенные темы.

Эта возможность невероятно впечатлила Лори Авотви, управляющего директора Villa Monticello, удостоенного звания лучшего отеля Ганы. Целью проекта было улучшение качества процессов и обслуживания клиентов. Учебные материалы Торгово-промышленной палаты представлены в форме викторины, в которую можно добавить собственные вопросы, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников отеля. Это сделало платформу еще интереснее для других африканских клиентов.

platform3L практикует игровые подходы к обучению. Викторины дают возможность быстро ознакомиться с информацией о процессах во всех секторах, а не только в гостиничном и ресторанном бизнесе. Платформа позволяет создавать индивидуальный контент, который можно мгновенно использовать по всему миру благодаря облачному решению и хорошо развитым мобильным сетям. platform3L предоставляет клиентам и партнерам по внедрению продукта, включая поставщиков образовательных услуг, необходимое программное обеспечение на условиях White Label и на любом языке.

### Победитель GESAWards

platform3L также является одним из победителей GESAWards 2022 (Global EdTech Startups Awards), крупнейшего конкурса и сообщества Edtech в мире. Инициатива, являющаяся результатом партнерства компаний с шести континентов, позволила создать сообщество, состоящее более чем из 6000 стартапов более чем из 130 стран.

Помимо проведения ежегодного конкурса EdTech, GESAWards продвигает стартапы на различных рынках. Компания platform3L приняла участие в специальном конкурсе «Самостоятельное обучение на базе ИИ». Экспертная группа искала решения, которые используют технологии ИИ для измерения результатов, поддержки и развития самостоятельного обучения молодых людей. Такие решения должны оценивать прогресс учащихся и корректировать обучение в зависимости от их способностей.

Компания platform3L разработала приложение, включающее микрообучение и викторины. Данное решение способно обнаруживать и закрывать конкретные пробелы в знаниях. Оно также поддерживает интерактивное обучение в метавселенной, позволяя сочетать традиционные и нетрадиционные способы получения знаний.

Специальный конкурс был проведен в партнерстве с Jacobs Foundation. Компания platform3L была отобрана вместе с другими пятью предприятиями из 1000 претендентов, представляющих 150 стран.

platform3L стремится создавать индивидуальный опыт обучения в полном соответствии с потребностями учащихся. Hotel Lindner Group давно использует приложение platform3L для оптимизации качества работы своего персонала в Европе, закрывая индивидуальные пробелы в знаниях с помощью адаптивной технологии обучения. Множество учебных материалов создается в главном офисе Hotel Lindner Group в Дюссельдорфе, а приложение со встроенной технологией DEEPL (онлайн-сервис для автоматизированных переводов) обеспечивает перевод на 30 языков.



# Повышайте конкурентоспособность Инвестируйте в свою рабочую силу

Наша сеть состоит из более чем 200 немецких поставщиков услуг обучения с богатым опытом по следующим направлениям:

- Разработка учебных планов
- Подготовка преподавателей
- Дидактические инструменты
- Совершенствование инфраструктуры
- обучения



[www.imove-germany.de](http://www.imove-germany.de)

# Выходные данные

Издатель:

Федеральный институт профессионального образования и подготовки  
(FIBV)

iMOVE: Training – Made in Germany

Управление проектов:

Сильвия Нидек

Текст:

Сильвия Нидек при поддержке ряда организаций

Фотографии:

iStock.com/andresr, Cover; iStock.com/RgStudio, стр. 3, 4–5;

iStock.com/DragonImages, стр. 3, 6; iStock.com/shapechargep. стр. 3, 9;

iStock.com/byakkaya, стр. 3, 13; Marieke Polnik, Braunschweig, стр. 3,14;

iStock.com/Totojang, стр. 3, 17 (сверху); iStock.com/twinsterphoto, стр. 17  
(снизу);

iStock.com/andresr, стр.3, 19; iStock.com/jacoblund, стр. 20 (сверху);

iStock.com/Creative Credit, стр. 3, 20 (снизу); iStock.com/boonchoke, стр. 22.

Другие фото: организации, участвующие в программе

Оформление:

Андреа Венделер

Печать:

Барбара Будрич Верлаг

Февраль 2023 г., © iMOVE. Все права защищены.

iMOVE спонсируется Федеральным министерством образования и науки.

iMOVE несет ответственность за содержание данной публикации.

ISBN: 978-3-96208-403-5 (онлайн)

ISBN: 978-3-96208-404-2 (печать)

Чтобы заказать публикации iMOVE, отправьте электронное письмо по  
адресу [info@imove-germany.de](mailto:info@imove-germany.de).



**iMOVE**<sup>®</sup>

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry  
of Education  
and Research

**bi**bb****

Federal Institute for  
Vocational Education  
and Training