

Крысанова Ангелина Олеговна

студентка

Научный руководитель

Мокроусов Александр Сергеевич

канд. экон. наук, старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

ОСОБЕННОСТИ КАДРОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В РЕСТОРАНОМ БИЗНЕСЕ

***Аннотация:** целью статьи является изучение вопросов, определяющих взаимосвязь между функцией управления и ее инструментальным аппаратом для повышения эффективности предприятий в сфере общественного питания. Автором анализируются взаимоотношения в коллективе, которые составляют основу управления персоналом на предприятиях ресторанного бизнеса, поскольку в условиях постоянных социально-экономических изменений и динамичного развития рыночных отношений растет потребность в эффективных и профессиональных управленческих кадрах. Рассмотрены социально-экономические подходы к повышению эффективности управления персоналом в пищевой промышленности.*

***Ключевые слова:** персонал, лидерство, стратегия, менеджмент, ресторанный бизнес, коммуникации.*

Эффективное управление рестораном включает в себя несколько основных задач: связи с общественностью, инвентаризация, ответственность персонала и обслуживание клиентов. В некоторых случаях владелец ресторана может выступать в качестве менеджера. В любом случае, сильный менеджер – важная составляющая успешного ресторана. В условиях постоянных социально-экономических изменений и динамичного развития рыночных отношений растет потребность в эффективном и профессио-

нальном управленческом персонале. На реализацию управленческих решений влияют следующие факторы: материально-ресурсная база, подготовка кадров и стратегия руководства компании, а также ключевую роль поддержки со стороны персонала.

1. Администрация ресторана – это управленческий персонал, специалисты, которые обеспечивают финансовое и административное управление рестораном (менеджер ресторана, бухгалтерия, маркетинговые и рекламные услуги, отдел кадров, логистика и т. д.) Лучшей мотивацией для высшего управленческого персонала является возможность карьерного роста, высокий доход, социальный статус, признание своей значимости.

2. Кухонные специалисты – это квалифицированные работники, которые обеспечивают высокое качество приготовления пищи, их широкий ассортимент в ресторане (шеф-повар, кондитер, пиццмейстер, повара-кондитерши, суши-шефы и т. д.). Мотивацией для этой категории сотрудников будет признание их талантов в приготовлении и подаче блюд, а также их важность для ресторана. Социальной и психологической мотивацией для них могут стать различные конкурсы на звание «Лучший в бизнесе». Элементом экономической мотивации могут быть денежные бонусы за количество проданных оригинальных блюд.

3. Обслуживающий персонал в зале – это квалифицированные и неквалифицированные работники, которые обеспечивают непосредственный контакт с клиентами и посетителями ресторана (менеджеры залов, кассиры, банкетные менеджеры, администраторы залов, официанты, бармены, сомелье и т. д.) Основной экономической мотивацией для них будет количество чаевых, полученных от довольных клиентов.

4. Работники вспомогательных служб – это неквалифицированные работники, которые обеспечивают необходимые условия для функционирования и работы всех остальных категорий персонала ресторана (поставщики продуктов питания, уборщицы, посудомойки, подсобные работники кухни и т. д.) Они будут мотивированы стабильной и достойной зарплатой, четким кругом своих обязанностей, возможностью короткого отдыха в течение рабочего дня, уваже-

нием руководства и периодическими моральными и материальными поощрениями. В то же время персонал ресторана характеризуется рядом специфических особенностей: высокая текучесть кадров среди линейного персонала; нехватка высококвалифицированного управленческого персонала; отсутствие отдела кадров или менеджера по персоналу во многих ресторанах; непрофессионализм обычных работников ресторана, особенно официантов, барменов и поваров.

Кадровый потенциал гостиничных и ресторанных предприятий имеет количественные и качественные характеристики. Количественная сторона кадрового потенциала определяется, по мнению большинства экономистов, трудовыми ресурсами, имеющимися в распоряжении предприятия в каждый период, а также количеством рабочего времени. Качественные характеристики человеческих ресурсов включают показатели, которые могут быть сформулированы с использованием набора признаков: демографических, профессиональной квалификации, социальных, моральных и других. Кадровый потенциал гостинично-ресторанных объектов характеризуется следующими абсолютными и относительными показателями:

– зарегистрированной и посещаемой численностью работников предприятия и его внутренних структурных подразделений, отдельных категорий и групп на определенную дату;

– средней численностью работников за указанный период; – темпом роста численности персонала. количество сотрудников за указанный период;

– средний стаж работы по специальности; – текучесть кадров. Понятие «человеческие ресурсы» требует более детального изучения и четкого разделения объекта и субъекта управления человеческими ресурсами. Основным элементом управления являются люди, которые являются одновременно объектом и субъектом управления. Способность человеческих ресурсов одновременно выступать в качестве объекта и субъекта уровень

менеджмента является главной специфической особенностью управления гостиничными и ресторанными объектами.

Основной целью мотивации персонала в системе управления персоналом является получение максимальной отдачи от использования имеющихся человеческих ресурсов, что позволяет повысить общую эффективность и прибыльность предприятия. Правильно организованная система материального стимулирования на предприятии ресторанного бизнеса создает атмосферу, в которой сотрудники чувствуют необходимость работать с максимальной эффективностью для успеха заведения. Система материального стимулирования требует постоянного изучения факторов, определяющих материальное стимулирование.

Эти факторы понимаются как движущие силы, обеспечивающие формирование и использование набора стимулов для удовлетворения коллективных и личных интересов сотрудников

Для повышения эффективности управления персоналом за рубежом существует практика обучения персонала. В зависимости от целей и задач используются следующие варианты обучения:

- обучение новых руководителей и специалистов, которые впервые принимаются на работу на предприятие. Сотрудники знакомятся с особенностями структуры, экономики, организации производственной деятельности, технологиями, социальными условиями и безопасностью;

- переподготовка персонала осуществляется с целью получения дополнительного высшего или профессионального образования;

- обеспечение персонала специальными навыками и знаниями, которые ранее не использовались на предприятии, для повышения производительности труда и адаптации персонала к новым реалиям в связи с изменениями в производственном процессе.

Именно на основе исследования сети заведений «Файни справки» удалось выяснить, что роль лидера особенно важна, когда формируется стратегия команды, которая предоставляет разнообразные услуги и обслуживает потребителей. В случае прямого контакта сотрудника, предоставляющего услуги, с полу-

чателем этих материальных и нематериальных благ, самое главное – создать ощущение высококачественной и слаженной команды, способной предоставлять конкурентоспособные услуги. В условиях постоянных динамичных изменений, которые всегда присущи и происходят в среде предприятий ресторанного бизнеса, стоит отметить, что лидерские качества могут положительно повлиять на использование интеллектуального и кадрового потенциала экономики. Это заявление проясняет еще одну функцию менеджмента – осуществлять целенаправленный контроль над всей кадровой структурой

Процесс реализации такого влияния должен привести к увеличению видов конкурентных, стратегическое и бизнес-моделируемое поведение в командах с целью гарантировать предоставление качественных товаров и услуг потребителю, поднимая предприятие на более высокий уровень в результате постоянных неизбежных процессов развития учреждения и его места среди сегментов рыночной экономики.

Для того чтобы эффективно применять лидерство как мощный механизм развития гостиничных и ресторанных услуг, необходимо осуществить его научную институционализацию. Это позволит реализовать данный подход в рамках нормальных отношений, благодаря методу, который позволит закрепить это направление в социально-экономических процессах, упорядочив их соответствующими форматами управления и лидерства в условиях устойчивого развития бизнес-комплекса.

После реализации функции лидерства следующим шагом является повышение человеческого потенциала и активизация программ развития корпоративной культуры. После анализа различных результатов программ лидерства было установлено, что вовлечение инвестиционной политики в человеческий капитал гораздо эффективнее по сравнению с модернизацией технологической производственной базы. Этот вывод основан на том факте, что производственными мощностями управляют сотрудники, и в результате максимального вовлечения команды во внедрение изменений,

трансформаций и других видов оптимизации возможно улучшить бизнес-результаты.

Еще одним шагом на пути к повышению эффективности управления персоналом является его практическая сторона. Для этого должны быть выполнены следующие критерии:

- постоянно повышать роль самоуправления;
- наладить эффективное сотрудничество между персоналом и руководителем;
- повысить качество организации управленческой деятельности;
- применение этических методов и приемов в деловом общении.

Предоставление возможности приобретать новые навыки-способ для сотрудников расти и развиваться профессионально внутри компании. Это значительно снизит текучесть кадров на предприятии и обеспечит его эффективное функционирование. Для того чтобы улучшить работу отделов команд, необходимо создать такие условия, которые позволят реализовать следующие факторы:

- в результате кампании по использованию деловой этики, для повышения уровня общения;
- значительно снизить затраты на поиск новых сотрудников за счет сотрудничества с колледжами и университетами;
- улучшить моральный климат сети ресторанов «Фаини справки» путем внедрения принципов «организационной культуры», которые имеют специфику повторения и обладают косвенной способностью влиять на другие сферы коммуникации. Этот тип культуры начинает формироваться в результате общения и действий, направленных на достижение целей компании через персонал:
 - внедрение самоуправления, повышение уровня ответственности сотрудников и сотрудничества с менеджерами;
 - благодаря внедрению внутренней культуры в хозяйстве значительно сократится текучесть кадров.

Повышение эффективности управления персоналом также требует реализации программы по укреплению коммуникаций с персоналом. Отсутствие таких коммуникаций одного отдела с другими отделами ресторана по большей части всегда способствует снижению скорости и качества работы.

Список литературы

1. Кожуховская Р.Б. Совершенствование организационной структуры управления предприятиями гостиничного бизнеса / Р.Б. Кожуховская, Н.В. Парубок // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2018. – С. 434–453.
2. Лопатюк Р.И. Применение экономико-математических моделей для управления ресторанным предприятием / Р.И. Лопатюк // Коллоквиум. – 2020. – Т. 31 (83). – С. 7–11.
3. Палийчук Е.С. Павлик И.В. // Теоретические подходы к формированию организационно-экономических механизмов повышения эффективности функционирования предприятий пищевой отрасли. – 2020. – Т. 1 (55). – С. 108–111.