

**УДК 005.96:338.488.2:640.43**

**Паска М.З.**

Львівський державний університет фізичної культури ім. Івана Боберського

**Чемеринська М.І.**

Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

## **УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Paska M., Chemerynska M.**

### **PERSONNEL MANAGEMENT IN RESTAURANTS**

На сьогоднішній день ресторанний бізнес є перспективним напрямом для довгострокових інвестицій, які можуть окупитися за 2–3 роки, при рівні рентабельності 15–30%. Незважаючи на це, він є одним з найбільш ризикових, оскільки між закладами склалася сильна конкуренція в розрізі безлічі характеристик. В умовах жорсткої конкуренції процес управління підприємствами ресторанного бізнесу потребує принципово нового підходу до форм організації, видів та методів діяльності, зокрема рестораторам доводиться докладати все більше зусиль для того, щоб споживач зміг ідентифікувати їх заклад серед інших підприємств ресторанного господарства [1]

Досвід останніх років свідчить, що далеко не всі вітчизняні підприємства готові до ведення конкурентної боротьби. Навіть володіючи конкурентноспроможною продукцією, багато з них не можуть ефективно реалізовувати цю перевагу через відсутність практики використання всього комплексу маркетингу: гнучкої цінової та асортиментної політики, дієвої організації каналів розподілу, ефективних методів стимулювання продажів тощо. Через це проблема управління конкурентоспроможністю на сучасному етапі розвитку вітчизняної економіки є актуальною і потребує поглибленого наукового пошуку в цьому напрямі [2].

Найважливішою запорукою успіху підприємства є згуртованість, професіоналізм і досвід його працівників. Бізнес гостинності в даному випадку - не виняток. Кваліфіковане управління персоналом в ресторанному бізнесі не тільки дозволяє розвинути саме підприємство і зробити його ще більш популярним, а й стає головним чинником залучення гостей і створення чудовою атмосфери в закладі.

З початком 2000 років заклади громадського харчування почали залучати до пошуку та адаптації свої працівників рекрутингу та HR спеціалістів. Здебільшого, це були мережеві заклади. Проте зараз навіть поодинокі ресторани користуються послугами вищезгаданих спеціалістів. Оскільки ринок праці перенасичений пропозицією про роботу. Бажаючих фахівців котрі хочуть працювати значно менше на ринку праці. Слід зазначити, що це стосується в основному лінійного персоналу.

Актуальність даної теми дедалі більше хвилює рестораторів та топ-менеджмент.

Робота зі співробітниками та налагодження оптимальної системи їх праці несе в собі масу переваг, і навіть якщо на неї доводиться витратити певні кошти, це в майбутньому окупиться сторицею. Якісне управління персоналом в ресторані - це перш за все можливість:

- налагодити відмінні міжособистісні відносини з гостями
- підвищити рівень обслуговування
- зробити роботу ресторану більш успішною і підвищити його рейтинг

При цьому працювати потрібно з усією вертикаллю співробітників, починаючи від керівника і закінчуючи фахівцями і співробітниками «контактної зони» - офіціантами, барменами і т.д. Кожен з них повинен не тільки чітко уявляти свої обов'язки, а й знати певні професійні секрети, і навчити їм можуть або досвідчені фахівці, які самі пройшли всі шаблі професії, або професійні тренери.

Управління персоналом ресторану передбачає:

Грамотне управління має всього три основних завдання. необхідно:

1. Ретельно підбирати персонал, залучаючи професіоналів за допомогою певних бонусів

2. Навчати співробітників. Для цих цілей існують тренінги, і навіть найкращих фахівців варто періодично на них відправляти.

Більш того, всі знання треба регулярно підтримувати, а це значить, що управління персоналом в ресторанному бізнесі не завершується одним-єдиним тренінгом, в майбутньому знадобляться і інші «курси підвищення кваліфікації».

3. Шукати ефективних управлінців. Вважається, що помилки лінійного персоналу на 90% є наслідком помилок менеджменту. І власнику бізнесу варто піти на певні витрати, щоб мати в своєму штаті дійсно професійного керуючого, на якого можна буде покластися.

Грамотне управління і досвідчений управлінець, котрий розробить:

- інструменти управління і єдину карту оцінки роботи персоналу
- налагодить єдину систему контролю за працівниками
- персонал повинен навчатися за єдиною системою, і все його представники повинні бути добре мотивовані

Останнє особливо важливо, адже від мотивації багато в чому залежить цілісність команди - якщо співробітники не будуть відчувати, що вони потрібні, і не будуть при цьому розуміти, що їх гідно винагородять за працю, вони будуть шукати іншу роботу. Щоб не втратити кваліфіковані кадри (в які, до того ж, вже може бути вкладено чимало коштів, витрачених на навчання і тренінги), для лінійного персоналу потрібно розробити систему мотивації котра має ціль [3].

Все це допоможе не тільки налагодити грамотне управління персоналом в ресторанному бізнесі, але і стане головним чинником створення оптимальної команди, яка буде працювати бездоганно. Це дуже важливо як для самого закладу, так і для його гостей, адже чим краще працює персонал, і чим йому комфортніше на роботі, тим більше привабливою буде атмосфера в залі для гостей, і тим приємніше їм буде в ньому залишатися.

Отже, для того щоб вимагати результативності від працівників ресторанної сфери потрібно спочатку навчити їх працювати а тоді вимагати. Адже робота скажімо на перший погляд такої простої професії офіціант, це насправді ціле мистецтво, як і будь який лінійний працівник. Те саме стосується і менеджменту. Навчання потім управління по іншому в нашій сфері ніяк, як в принципі і в будь, якій.

#### **Список використаних джерел:**

1. Левків С.-М. Рівень конкурентоспроможності ресторану «Marginad meat bar» в умовах сучасного ринку туристичних послуг / Соломія-Марія Левків, Марія Паска // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнар. участю (19 травня 2022 року, м. Львів). – Львів, 2022. – С. 133–135.

2. Куцмида А. Підвищення конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства завдяки створенню іміджу на місцевому рівні / Анастасія Куцмида, Марія Паска // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. - Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2021. - С. 45-48.

3. Віколов О.І. Управління конкурентоспроможністю підприємства /О.І. Віколов // Економіка і менеджмент культури. – 2013. – № 1. – С. 78–81.