

УДК 338.488.2:640.43

Владислав Рудай

студент II курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

*Науковий керівник:***Тетяна Каптюх**

старший викладач,

кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Національний університет «Запорізька політехніка»

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сучасні заклади ресторанного господарства використовують різні способи обслуговування клієнтів і намагаються за рахунок сервісу проявити свою індивідуальність, підвищити репутацію і престиж. Щоб співробітник використовував отримані знання і добре обслуговував клієнта, йому необхідна ефективна мотивація. Як відомо, співробітник добре робить тільки те, у що вкладає душу і/або в чому бачить певний сенс, і не може механічно виконувати запропоновані зверху процедури.

Розглянути ефективність використання трудових ресурсів в закладах ресторанного господарства.

Найперший спосіб, який використовують при стимулюванні якості обслуговування – матеріальна мотивація. Здавалося б, існує проста і всім зрозуміла схема: хороша робота заохочується премією, за погану стягується штраф. Нагороджують же співробітника премією в рамках такого підходу тільки за дію, яка не наведена в інструкції, але позитивно впливає на імідж ресторану. Наприклад, якщо службовець ресторану повернув покупцеві загублений ним гаманець, то заохочення складе \$20. Згодом такі дії можуть фіксуватися в посадових інструкціях і ставати нормою корпоративної поведінки [1].

Якщо ресторан вибирає в якості одного з методів стимулювання матеріальну мотивацію, то наступним кроком має стати

визначення розмірів бонусу і/або штрафу та їх місця в системі мотивації співробітника.

Принцип «Полюби клієнта». У ресторані на всіх рівнях, від прибиральниці до генерального директора, прищеплюється ідеологія шанування клієнта. Причому, що особливо важливо, ця ідеологія дійсно повинна серйозно прийматися нагорі, інакше і внизу вона буде нежиттєздатною.

Принцип «турбота про персонал». Ключовий елемент філософії клієнтоорієнтованої ресторану можна сформулювати так: «ви подбайте про наших клієнтів, а ми подбаємо про вас».

Принцип «відбір своїх». Коли потрапляєш в правильну компанію, відразу розумієш, що тут працюють особливі люди, цінності яких схожі з твоїми власними. Єдність цілей, світоглядних установок згуртовує і полегшує управління.

Принцип «Дотягнися до сонця». У ресторані на рівні всім відомих чуток і байок поширюються історії про факти біографії топ-менеджерів, які роблять їх ближче рядовим співробітникам («Наш генеральний директор починав з двірника і за півтора року доріс до сьогоднішньої позиції завдяки тому, що він – геній у відносинах з клієнтами. Один раз...»). Живе втілення мрії – це людина, яка зробила хорошу кар'єру, почавши з самих низів, тому що краще за інших освоїв секрети роботи з клієнтами.

Принцип «змагання». Якщо керівник придумав гру, яка захопить персонал, то це буде відмінною підмогою в поліпшенні якості обслуговування.

Нематеріальні заохочення. Немає сенсу детально описувати перелік нематеріальних заохочень: вони досить широко використовуються в більшості організацій. В кінці року, кварталу або місяця працівників можна нагороджувати путівками, цінними призами, розміщенням фотографій на дошці пошани, обідом з директором та іншими відзнаками. Важливо тільки, щоб співробітники чітко розуміли, що вони повинні зробити і як буде вимірюватися результат [2].

Таким чином, яку б систему мотивації ресторан не обрав, опору персоналу в ході її впровадження все одно не уникнути. Опір виникає тому, що зміни в звичній системі завжди лякають. Людям необхідний невеликий тайм-аут, щоб мати можливість осмислити нововведення

і зрозуміти, подобаються їм вони чи ні. До цього моменту персонал, швидше за все, буде виступати противником нових правил.

Ключові слова: ресторан, заохочення, результат, мотивація.

Список використаних джерел

1. Організація роботи закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/golden/g-03/article-1706.html> (дата звернення: 22.04.2022).
2. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів [Електронний ресурс]. – URL: https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo124.htm (дата звернення: 22.04.2022).