СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

IMPROVEMENT OF PERSONNEL MANAGEMENT IN THE SYSTEM OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AT PUBLIC CATERING ENTERPRISES

УДК 331

Лукава Теона Автандиловна, студентка, кафедра управления, Российский государственный социальный университет, г. Москва

Lukava Teona Avtandilovna, lukava.teona@inbox.ru

Аннотация

Сегодня сфера общественного питания перестает быть просто совокупностью предприятий, созданных с единственной целью – накормить потребителя. Современный ресторан – это и место отдыха, и место развлечения, и место осуществления деловых переговоров. В связи с чем, персонал предприятий общественного питания должен соответствовать ряду требований. О том, каковы эти требования и как должна выстраиваться эффективная система управления персоналом в ресторанном бизнесе, будет рассказано в данной статье.

Annotation

Today, the field of public catering is no longer just a collection of enterprises created with the sole purpose of feeding the consumer. A modern restaurant is both a place of rest, a place of entertainment, and a place of business negotiations. In this regard, the staff of public catering enterprises must meet a number of requirements.

What these requirements are and how an effective personnel management system in the restaurant business should be built will be described in this article.

Ключевые слова: ресторанный бизнес, система управления, квалифицированный персонал.

Keywords: restaurant business, management system, qualified personnel.

Бизнес, связанный с оказанием услуг в сфере общественного питания - ресторанный бизнес, привлекает своим разнообразием, свободой творчества одаренных, талантливых людей, когда каждый официант – это «актер» собственного шоу, каждый менеджер – «режиссер» зала, а управляющий – и «сценарист», и «режиссер», и «актер» в одном лице.

Удивительный факт, но наиболее хорошими менеджерами и директорами становятся в последнее время не профессионалы, закончившие специальное учебное заведение, а способные и перспективные специалисты, люди творческих профессий – журналисты, музыканты, художники. Такие люди могут создать неповторимую атмосферу ресторана – тепло, уют и праздник. Эта атмосфера дополняется «игрой» персонала. Именно игрой, а не заигрыванием, игрой, поддерживающей концепцию ресторана. В этой игре – и внешний вид, и манера держать себя, и походка, и специально продуманная лексика. Но главным является не столько теоретическое обучение (чем страдает большинство наших учебных заведений), сколько практическая подготовка на самом современном оборудовании, реальная работа на учебных предприятиях общественного питания.

В ресторанном деле процесс управления персоналом требует огромного внимания со стороны владельцев и управляющих, а так же использования набора определенных методов управления. Главные вопросы, которые стоят перед рестораторами сегодня, это: где найти мотивированный и заинтересованный в работе персонал? Как добиться от своих сотрудников качественной работы? Как выстроить систему обучения на предприятии? Именно эти вопросы определяют направления работы руководителя ресторана и

его помощника – специалиста по персоналу, который помогает строить кадровую политику.

Успех ресторана по большей части зависит от квалификации персонала, знаний сервиса и умения обслуживать клиентов по стандартам. В ресторанном бизнесе существует несколько категорий персонала:

– административный персонал: управляющий рестораном, бухгалтерия, кадровая, маркетинговая, рекламная службы, служба подбора персонала;

– специалисты кухни: шеф-повар, повара, кондитеры, бариста, бармены;

– обслуживающий персонал в зале: официанты и менеджеры зала;

– подсобные рабочие: уборщицы, мойщицы посуды, грузчики.

Эффективность работы ресторана напрямую зависит от эффективности работы всех единиц и категорий персонала. Чтобы данный механизм работал и не давал сбоев важно правильно подбирать персонал. Для любого соискателя важно, чтобы вакантное место занял сотрудник, как можно более подходящий под параметры и требования, выставляемые компанией.

Однако далеко не всегда удается нанять на работу полностью соответствующего всем критериям выборки сотрудника. В большинстве случаев работодателю приходится делать упор на обучение сотрудников внутри компании. Существует несколько способов обучения персонала: заимствование знаний у опытных сотрудников, тренинги приглашенных тренеров и прохождение обучения в специальных школах. Самым выгодным во всех аспектах является об – учение на основе опыта имеющихся сотрудников, так как оно не несет никаких материальных затрат.

Кроме того, опытные сотрудники знают механизм работы организации изнутри и легко внесут корректировки в обучение, если возникнет данная необходимость. Любой ресторан имеет собственные эталоны и стандарты для обслуживающего персонала, характеризуемые классом ресторана, конкуренцией, сегментом рынка, в котором она работает и системой управления персона – лом. Для увеличения производительности бизнеса любому руководителю следует знать, как оценивать работу сотрудников и обеспечивать подобающий уровень мотивации к работе [5].

Оценка персонала – это набор инструментов и методов, направленный на выявление характеристики сотрудников для принятия управленческих решений [5]. Данный инструмент включает в себя большое разнообразие методов, каждый из которых выполняет определенную функцию и предназначен для конкретных целей. Для раскрытия всех преимуществ оценки персонала, определим, какую же роль оценка выполняет во всей структуре системы управления персоналом (рисунок).

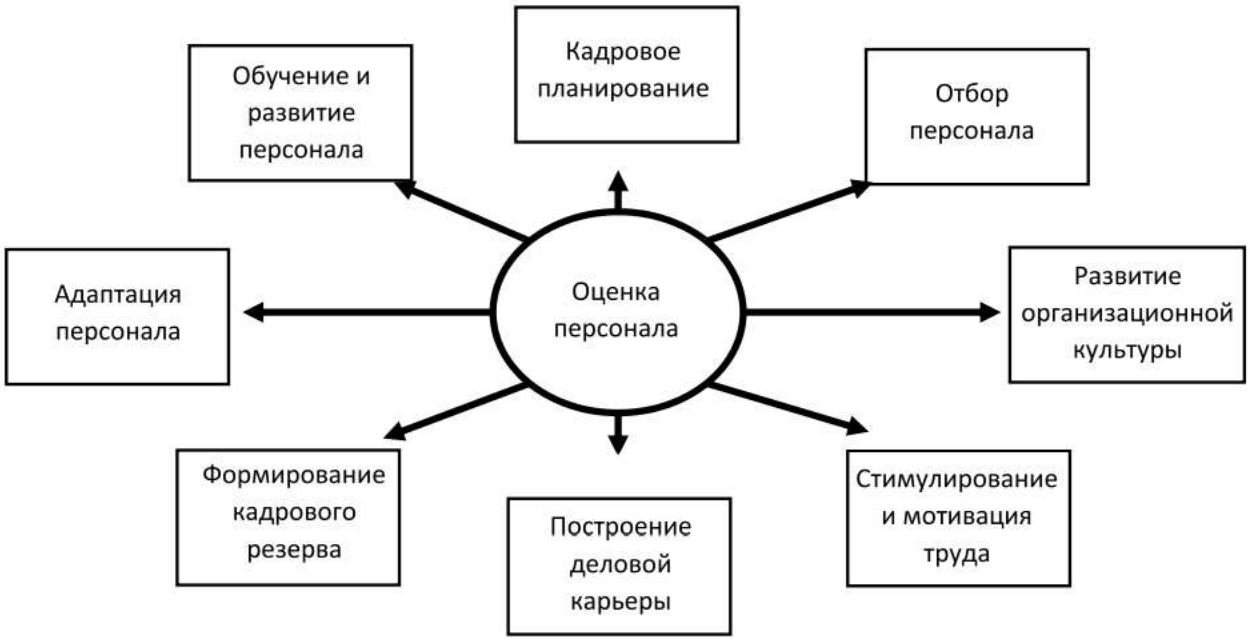


Рисунок - Место оценки персонала в системе управления персоналом

Представленная схема наглядно показывает зависимость системы управления от оценки, которая применяется на всех этапах взаимодействия с персоналом. Применение оценки персонала сопровождается тремя основными целями:

1. Административная. По результатам оценки руководители могут принимать управленческие решения, которые включают в себя: решение по трудоустройству; перевод сотрудника в другое подразделение; планирование профессионального обучения или развития сотрудника и т.п.;

2. Информационная. С другой стороны, оценка дает возможность сотрудникам лучше разобраться в своей деятельности и усовершенствовать свою работу, а управленцам указывает узкие места сотрудников или компании, требующие рассмотрения. Данная цель подразумевает собой предоставление

обратной связи, которая координирует работу, как субъекта, так и объекта оценки.

3. Мотивирующая. Немаловажным преимуществом оценки является возможность сотрудников продемонстрировать свои лучшие качества и получить за это вознаграждение и признание. Вследствие чего эффективность работы увеличивается, так как каждое проявление положительных сторон сотрудника сопровождается одобрением со стороны руководства.

Также, оценка персонала решает немаловажные задачи:

1. Помогает подобрать подходящую управленческую политику;

2. Предоставляет обратную связь;

3. Способствует созданию кадрового резерва, что сокращает расходы по подбору нового персонала;

4. Способствует распределению сотрудников внутри организации относительно их компетенций;

5. Выявляет потребности в обучении и развитии персонала;

6. Определяет соответствие занимаемой должности;

7. Определяет основные факторы и направления мотивации сотрудника;

8. Определяет соответствие заработной платы;

9. Проверяет совместимость с коллективом.

10. Определяет направление развития сотрудника [5].

К традиционным методам оценки относятся методы, направленные на отдельного сотрудника, результаты которого оцениваются непосредственно руководителем. Данный тип методов направлен на оценку достигнутых результатов и при этом не учитывает потенциал сотрудника и перспективы развития организации. Преимущества таких методов заключаются в их простоте, минимальных финансовых и временных затрат, такие методы не требуют специальной подготовки, они общедоступны и есть возможность для сравнения сотрудников между собой и отслеживания изменения их результатов. Из недостатков подобных методов можно выделить субъективизм, так как субъектом оценки является один человек, который может не все замечать, также как было сказано выше данные методы не учитывают личные качества

работника, не способствуют выявлению потенциала сотрудника.

Нетрадиционные методы же наоборот учитывают мнение коллег и специалистов при оценке сотрудника, при этом оценка направлена на определение его потенциала. Такой подход дает больше возможностей для развития как сотрудников, так и предприятия и предоставляет более полную информацию. Поэтому каждое ресторанное предприятие выбирает тот способ оценки, который будет максимально отвечать текущим задачам.

Кроме того, чтобы обеспечить компанию «правильным» персоналом, необходимо понимать, какие трудовые интересы и ожидания уже существуют у сотрудников и какие трудовые интересы готова поддерживать и развивать сама организация. Когда интересы сотрудников конгруэнтны с их рабочей средой, а сотрудники ощущают возможность использовать свои собственные компетенции, тогда мы имеем более высокие уровни вовлеченности и внутренней мотивации к работе.

Как показывают исследования отдельных авторов, все это наилучшим образом влияет на результативность работы.

Зона пересечения интересов сотрудников и интересов, поддерживаемых организацией, формирует запрос на поиск новых сотрудников, на их максимально быстрое и эффективное введение в компанию и развитие внутреннего потенциала согласно имеющимся требованиям.

Введение при найме на работу дополнительного параметра, такого как трудовой интерес, позволяет оценить направленность личности работника и в итоге получить сотрудника, в «горящих глазах» которого руководитель будет видеть, независимо от содержания работы, заинтересованность в работе, 100% вовлеченность, максимальную отдачу.

Следует помнить, что современный персонал мотивируется не столько потребностями, сколько интересами, включающими когнитивно-эмоциональную сферу. В свою очередь, уровень трудовых интересов, включающий весь приведенный в статье ансамбль интересов, основывается на индивидуальном восприятии, которое детерминировано внутренними мотивами, ценностями, установками. Работодатель, создавая условия, которые

соответствуют интересам сотрудников, позитивно воздействует на восприятие сотрудником образа работы в организации и значительно снижает уровень текучести персонала. Интерес как собственная позиция работника, отражающая его отношение к своей деятельности и наделяющая ее смыслом, отличается от мотива тем, что она всегда эмоционально окрашена, основывается на субъективных ценностях и личностных особенностях [7].

Таким образом, мы определили, что в современном мире ресторан - это некий симбиоз развлекательной, деловой и, непосредственно, сферы питания, некий конгломерат, успешность функционирования которого в большей степени зависит от грамотно подобранного персонала. В системе управления персоналом предприятия общественного питания очень важно своевременно проводить мероприятия по оценке сотрудников, дабы исключить из системы «слабые звенья», повысить сотрудников, способных качественно выполнять больший объем работы, отправить на обучение сотрудников перспективных и т.д.

Список литературы

1. Егоршин, А.П. Мотивация трудовой деятельности : учеб. пособие / А.П. Егоршин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. Инфра-М, 2013. – 376 с.
2. Котова, Т.В. Создание особой экономической зоны промышленного типа в Астраханской области / Т.В. Котова, Е.В. Черникина // Вестник АГТУ. – 2014. – № 2. – Астрахань: Изд-во АГТУ. – С. 63–68. – (Серия «Экономика»).
3. Одегов, Ю.Г. Управление персоналом: нужны квалифицированные специалисты / Ю.Г. Одегов, Л. Карташева // Человек и труд. – 2014. – № 6. – С. 9.
4. Пугачев, В.П. Стратегическое управление человеческими ресурсами организации: учебное пособие / В.П. Пугачев, Н.Н. Опарина. – М.: КноРус, 2016. – 109 с.
5. Руденко, А.М. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие / А.М. Руденко. – Р-н-Д: Феникс, 2015. – 350 с.

6. Травин, В.В. Управление человеческими ресурсами. Модуль IV: Учебно-практическое пособие / В.В. Травин. – М.: ИД Дело РАНХиГС, 2013. – 128 с.
7. Шапиро, С.А. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие / С.А. Шапиро. – М.: КноРус, 2017. – 208 с.

References

1. Yegorshin, A. P. Motivation of labor activity: textbook. manual / A. P. Yegorshin – - 3rd ed., reprint. and additional – M. Infra-M, 2013. – 376 p
2. Kotova, T. V. Creation of a special economic zone of industrial type in the Astrakhan region / T. V. Kotova, E. V. Chernikina // Bulletin of AGTU. - 2014. - No. 2. - Astrakhan: Publishing House of AGTU. - p. 63-68 – - (Series "Economy").
3. Odegov, Yu. G. Personnel management: qualified specialists are needed / Yu. G. Odegov, JI. Kartasheva // Man and labor. - 2014. - No. 6. - p. 9.
4. Pugachev, V. P. Strategic management of human resources of the organization: textbook / V. P. Pugachev, N. N. Oparina. - M.: KnoRus, 2016 – - 109 p.
5. Rudenko, A.M. Human resource management: textbook / A.M. Rudenko. - R-n-D: Phoenix, 2015 – - 350 p.
6. Travin, V. V. Human resource management. Module IV: Educational and practical manual / V. V. Travin. - M.: ID Delo RANEPA, 2013. - 128 p.
7. Shapiro, S. A. Human resource management: a textbook / S. A. Shapiro. - M.: KnoRus, 2017 – - 208 p.