

УДК 338.48:640.43:331.108

М.А. РУБІШ
кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи,
[Мукачівський державний університет](#),
м. Мукачєво

ОСОБЛИВОСТІ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Ресторан - це заклад громадського харчування з підвищеним рівнем обслуговування в поєднанні з організацією відпочинку з широким асортиментом страв складного приготування, страви на замовлення та фірмові страви. В якому можуть проводитися різні заходи: дні народження, ділові зустрічі, тематичні вечори, урочистості, різні неформальні зустрічі, а також приємне проведення часу у колі рідних людей.

В умовах сьогодення закладам ресторанного господарства будь якого рівня і фінансових можливостей дуже важко здивувати своїх клієнтів інтер'єром, посудом, кухнею, оскільки доступними є будь-які продукти та матеріали. Основним завданням будь якого закладу харчування є забезпечення ефективної роботи підприємства, шляхом задоволення потреб сучасного споживача.

Основні функції керівників закладів ресторанного господарства - планування, організація діяльності, мотивація, контроль, комунікації, прийняття рішень і лідерство. Керівники повинні піклуватися про продуктивність і про те, щоб їх заклад працював ефективніше і продуктивніше, ніж конкуренти. Процес управління персоналом традиційно включає дев'ять основних напрямків діяльності: кадрове планування, здійснюване з урахуванням потреб ресторану та зовнішніх умов; пошук і відбір кадрів; адаптація нових працівників; аналіз роботи та нормування праці; система стимулювання праці; навчання та розвиток, яке покликане збільшити потенціал працівників, їхній внесок у досягнення цілей; оцінка виконання: порівняння результатів роботи з наявними стандартами або з цілями, встановленими для конкретних посадових позицій; внутрішньоорганізаційні переміщення працівників: підвищення і пониження в посаді, переміщення, що відображають цінність співробітників для ресторанного господарства; формування і підтримка організаційної культури: традицій, порядків, норм, правил, стандартів поведінки і цінностей, що забезпечують ефективне функціонування [1].

Величезною проблемою в ресторанному господарстві є показник плинності кадрів, який значно наближається до позначки 70-80%. У зв'язку з цим, багато закладів ресторанного господарства беруть на роботу людей просто з вулиці без навичок і спеціальної освіти. Власники таких закладів зазвичай проводять тренінги в ресторанах власними силами, які, на нашу думку, дуже часто є мало ефективними за відсутності послідовної системи навчання, плану підготовки та низької кваліфікації робітників ресторану.

Однією з помилок роботодавців є невміння цінити і стимулювати працівників. Необхідно своєчасно показати новим співробітникам переваги роботи в ресторані, можливість кар'єрного і особистого росту, вловити в кожній людині ті риси характеру, які найбільше впливають на його успіх, і розвивати їх. Адміністрація закладів ресторанного господарства повинна систематично організовувати заходи щодо вдосконалення знань, підвищення кваліфікації та професійної майстерності персоналу на основі його теоретичної підготовки і практичних навичок.

Ефективність діяльності будь-якої організації визначається ефективністю діяльності персоналу. Основні вимоги до обслуговуючого персоналу, що сприятимуть конкурентоспроможності закладу на ринку ресторанних послуг, подано у таблиці 1.

Вимоги до обслуговуючого персоналу ресторанів

	Основні вимоги
Загальні вимоги до обслуговуючого персоналу	<ul style="list-style-type: none"> - знання і виконання інструкцій щодо займаної посади, встановлених вимог внутрішнього розпорядку в ЗРГ; - дотримання правил санітарної обробки та гігієни як співробітника так і його робочого місця; - дотримання інструкцій пожежної безпеки, охорони праці та загальної безпеки; - володіння елементарними навичками культурного спілкування; - дотримання норм професійної етики в процесі реалізації послуг; - проходження курсів з підвищення кваліфікації співробітників кожні 5 років; - співробітники ресторанів зобов'язані проходити медичний огляд та володіти нормами санітарії.
Метрдотель	<ul style="list-style-type: none"> - наявність вищої або середньо спеціальної освіти; - мати базові знання товарознавству і виробництву продукції громадського харчування; - знати вимоги до подачі страв; - володіти іноземною мовою на розмовному рівні; - володіти основами та особливостями процесу надання послуг на урочистостях та інших важливих міроприємствах; - дотримуватися вимог міжнародного етикету особливо при обслуговуванні іноземних гостей; - грамотно реалізовувати свою організаційну та контролюючу функції в залі закладу; - здійснення контролю за діяльністю всіх офіціантів, буфетників, приборальників, мийників посуду, швейцарів, музикантів та ін..
Офіціант	<ul style="list-style-type: none"> - наявність професійної підготовки в даній сфері; - здатність використовувати технічні прийоми в процесі надання послуг гостям; - навички з надання послуг гостям в процесі організації різних банкетів та урочистостей; - володіти основами культури спілкування та професійної етики; - володіти навичками з сервірування столів; - знання типи і призначення різних видів посуду, приборів та столової білизни; - знання послідовності подачі різних видів страв, принципи їх оформлення та подачі; - вміння пропонувати та рекомендувати вино до різних видів страв, знати характеристику страв та напитків, та володіти навичками пропонування страв клієнтам; - володіти навичками спілкування на іноземній мові та професійної термінології; - знати особливості надання послуг іноземним громадянам; - володіти принципами організації обслуговування гостей на прийомах, банкетах та інших особливих міроприємствах.
Бармен	<ul style="list-style-type: none"> - професійна підготовка в сфері обслуговування; - володіння іноземною мовою на розмовному рівні; - володіти базовими принципами етикету та технікою обслуговування гостей за барною стійкою; - знати асортимент, способи приготування, принципи оформлення і подачі алкогольних і безалкогольних напитків холодних закусок, а також кондитерських виробів; - знати типів і призначення інвентарю, посуду, приборів і оснащення в процесі виготовлення та видачі напитків і закусок; - дотримуватися правил та термінів зберігання кулінарної продукції і покупних товарів; - знати правила використання відео- та звуковідтворювальної техніки; - володіти принципами надання послуг та розрахунку з гостями.

В сучасних умовах для того, щоб розвиватись, одержувати прибуток і зберегти конкурентоспроможність закладів ресторанного господарства, керівництво повинно оптимізувати віддачу від вкладень будь-яких ресурсів: матеріальних, фінансових і головне - людських. Коли організація дійсно турбується про людей, її загальна філософія, клімат і настрої обов'язково відображається на результатах роботи персоналу.

1. Василенко О. Проблема підбору управлінських кадрів та використання інноваційних технологій управління колективом у ресторанному господарстві при підготовці ресторанної справи – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cuspu.e.ua/ua/ntmd/konferentsiy/2-mizhnarodna-internet-konferentsiya-2014/section-2/1238-2014-05-17-13-14-39>



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>