



Munich Personal RePEc Archive

The personnel in restaurant business

Grin, Mariia

Omsk State Technical University

15 June 2019

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/94490/>
MPRA Paper No. 94490, posted 15 Jun 2019 13:10 UTC

ПЕРСОНАЛ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Гринь М.В.

Омский Государственный Технический Университет, г.Омск, Россия

THE PERSONNEL IN RESTAURANT BUSINESS

Grin M.V.

Omsk State Technical University, Omsk, Russia

Аннотация: *Статья посвящена специфике человеческих ресурсов в ресторанном бизнесе. Автор рассматривает особенности управления персоналом в сфере общественного питания, существующие подходы к управлению персоналом и необходимость создания собственной команды квалифицированных сотрудников.*

Abstract: *The article is devoted to the specifics of human resources in the restaurant business. The author considers the peculiarities of personnel management in the field of catering, existing approaches to personnel management and the need to create their own team of qualified employees.*

Ключевые слова: *экономика, персонал, найм, менеджер по персоналу, ресторанный бизнес, ресторатор, организация, руководитель, команда*

Keywords: *economy, personnel, recruitment, HR manager, restaurant business, restaurateur, organization, manager, team*

В современной жизни развитие ресторанного бизнеса в России с трудом можно назвать возрождением традиций отечественной культуры. Промежуток времени между этими двумя периодами оказался достаточно большим, для того чтобы множество традиций и знаний были навсегда утеряны. В то время как на Западе происходил постепенный процесс естественного развития и использования новых методов и технологий, то в России в сфере общественного питания зарождалась безликая кухня ресторанов и кафе с так называемым ненавязчивым сервисом. Лишь небольшая доля людей, работавших в сфере ресторанного бизнеса, смогла определиться в жизни в изменившихся условиях. Ввиду жизненных обстоятельств люди, не имеющие должного образования и уровня подготовки, стали заниматься созданием ресторанов и кафе и именовать себя так называемыми специалистами ресторанного бизнеса. Вследствие чего современные рестораны и кафе нуждаются в системном подходе к управлению в целом и конкретно к управлению кадровым персоналом. Ресторанный бизнес обслуживает большая часть сегмента общего рынка, например: дизайнеры; торгово-снабженческие компании; мастера, изготавливающие мебель; поставщики профессионального оборудования и многие другие [5, с.36].

Однако, если рассматривать решение кадровых вопросов, то можно заметить, что в данной сфере руководители ресторанов недостаточно защищены. Это связано с тем, что кадровых агентств, специализирующихся в сферах ресторанного бизнеса, а также на методических и образовательных учреждениях и профильных учебных центров недостаточно. Их возможности не сопоставляются с реальными запросами рестораторов. Именно поэтому владельцам ресторанов приходится самим решать существующие проблемы, самостоятельно учиться новому и накапливать полученный опыт и информационный материал.

В условиях развития ресторанного бизнеса есть трудности в формировании кадрового состава организации. Когда государственная монополия начала сдавать свои позиции в сфере ресторанного бизнеса, большинство предпринимателей нашли это дело весьма прибыльным и оценили это направление привлекательным для инвестиций. Наиболее привлекательными характеристиками ресторанного бизнеса являются быстрая оборачиваемость денежных средств и гибкость структурных изменений, что подразумевает достижение максимально высокой рентабельности. Несмотря на нехватку

профессиональных работников и управленцев в этой сфере, вышеперечисленные факторы спровоцировали появление большого количества различных организаций общественного питания. Далее появился ресторанный рынок. Из плюсов такого рынка можно выделить:

1) многочисленные точки общественного питания, которые, не сумев развиваться, закрываются через несколько месяцев после открытия, и

2) предприятия с тщательно организованной структурой, сознательным управлением, сервисом высшего уровня и особой кухней. На сегодняшний день в России существует конкуренция в сфере ресторанного бизнеса, а именно реальная борьба за посетителей [5, с. 102].

Ресторанный бизнес возбуждает интерес к себе своим множеством и разнообразием перспектив, свободой творчества одаренных специалистов. Как ни странно, но наиболее успешными управленцами и хорошими директорами в настоящее время становятся отнюдь не профессионалы, закончившие специальное образовательное учреждение, а одаренные и перспективные специалисты, люди творческие, способные к креативным и нестандартным решениям. Эти люди способны создать особую атмосферу зала – тепло, уют и праздник, если нужно. Но такая атмосфера создается не только при помощи талантливых менеджеров, но и персонала, поддерживающего единую концепцию ресторана.

Возникают вопросы как этого добиться и где найти таких людей. Именно эти вопросы определяют направления работы управленца и специалиста по подбору персонала, который помогает создать трудовой коллектив заведения. Каждый специалист, имеющий дело с персоналом, имеет свои собственные методы и приемы, выбирая один либо другой путь решения существующих проблем. Все действия специалиста должны быть профессиональными. Подавляющая часть владельцев ресторанов допускают огромную ошибку, не наделяя менеджера по персоналу необходимым организационным статусом, что не позволяет ему решать ряд проблем и задач, связанных с управлением.

В ресторанах, где работает профессиональный специалист по подбору персонала, легко решаются такие проблемы как: [3, с. 98]

- 1) взаимоотношения начальника и подчиненных;
- 2) анализ требований, предъявляемых кандидату на вакансию;
- 3) планирование деловой карьеры наиболее перспективных сотрудников;
- 4) мотивация персонала;
- 5) адаптация новых членов организации в коллективе;
- 6) управление конфликтами;
- 7) социально-психологическая диагностика и другие.

В настоящее время решение вышепредставленных проблем кардинально влияют на конечный результат деятельности ресторанного предприятия. Отсутствие необходимого числа квалифицированных и профессиональных специалистов ресторанного бизнеса снижает его развитие в отдельных регионах страны.

Владельцы ресторанов в России являются создателями культа потребления ресторанных услуг. Если в странах Запада в ресторан ходят потому что «так принято», то в России поход в ресторан ассоциируется с праздником. Именно поэтому предлагаемый сервис должен быть интересным, запоминающимся, так как лишь малая доля населения является подлинными ценителями ресторанного сервиса. Значительное отличие менталитета русских работников ресторанов не предполагает использование передовых технологий в полной мере. Так, известный западный лозунг «Победим конкурента!», не имеет никакой ценности среди коллективов нашей страны [5, с. 148]. Для России становится более эффективным создание дружного и сплоченного коллектива, поэтому наиболее правильным решением для руководителей является точное рассмотрение зарубежного опыта, анализ и разработка собственной функциональной системы управления.

Изучая развитие российского бизнеса как использование испытанных временем и практикой западных технологий менеджмента, можно заметить, что решение проблем в ресторанном бизнесе ложится на плечи руководителей (администраторов), но не на специалистов (профессионалов). Чаще всего управленцы ресторанов сами проводят мероприятия по подбору и расстановке кадров. Но иногда, при нехватке времени управленцы перекладывают решение этих вопросов своим помощникам.

Передача функций и обязанностей линейным руководителям является позитивным процессом. Такие менеджеры используют в своей практике только авторитарный контроль, что связано с отсутствием необходимого опыта и профессиональной подготовки менеджера. В результате возникают разногласия в организации, нечеткая формулировка целей и многое другое. И в результате, общий моральный климат в коллективе и отношения между сотрудниками довольно нестабильны.

Особенно это касается небольших учреждений, где все решения принимает один человек, а кадровая политика основана только на авторитете первого лица по принципу: нравится - не нравится, но я ничего не хочу делать или менять, а весь персонал - заложник настроения и компетентности руководителя. Поэтому, когда менеджер уходит, вся команда, которая на самом деле не является командой, покидает ресторан и на ее место приходит абсолютно другая с новым менеджером и уже сложившейся системой отношений. В этом случае мы не можем говорить о корпоративных ценностях или идеологии лидерства. Молчаливое повиновение и безоговорочное подчинение - это принципы, на которых строятся все отношения в учреждении.

Если руководителю не нужно думать об организации специальных служб и подборе рекрутеров, это настоящая удача, потому что этот ресторан имеет отличного менеджера и успешного лидера, за которым следует команда. В противном случае обязанности будут распределены между несколькими руководителями. Один из них также может быть менеджером по работе с персоналом. Он или она может предоставить руководителям информацию и хорошие управленческие идеи и построить административную систему, которая включает его или ее не в качестве послушного исполнителя, а в качестве профессионала, способного выразить свое мнение. Ресторанный бизнес считается одним из самых непредсказуемых с точки зрения планирования и прибыльности и самым рискованным с точки зрения инвестиций. Но, несмотря ни на что, все больше и больше талантливых людей в сфере общественного питания заинтересованы в открытии такого бизнеса.

Рассматривая развитие ресторанного бизнеса в целом, можно увидеть, что решение всех проблем современного менеджмента уже не разрешаются авторитарными решениями и жестким контролем. Эта система неэффективна в современном мире, где количественные показатели уступают место качественным. Принцип понимания отдельных частей компании также не работает: для успеха необходимо знать как экономические, так и гуманитарные проблемы, т.е. всю систему в целом. Направляющей концепцией является концепция "равновесия" - сбалансированного сочетания всех составляющих функционирования ресторана. Первым становится человек, имеющий наибольшую ценность для успешной компании. Как правило, происходит точное распределение лидерских отношений: одни люди руководят и управляют, другие - подчиняются и исполняют.

Если рассматривать модель управления рестораном как иерархическую лестницу, то можно выделить наиболее важные шаги, предпринимаемые профессиональными менеджерами (см. рисунок 1).

Рисунок 1

Иерархическая модель управления рестораном

Директор				
Шеф-повар	Менеджер зала	Технический директор	Менеджер по закупке	Менеджер по персоналу

Каждый руководитель службы заботится обо всех профессиональных вопросах как сам, так и с первым лицом и взаимодействует независимо от коллег из других служб без необходимости решать одни и те же вопросы. В этом случае HR-менеджер выделяется в отдельное звено данной цепи. Только благодаря определенной независимости от менеджеров среднего звена, осознанию своих слабых и сильных сторон менеджер по персоналу может объективно участвовать в решении проблем в отделах и командах. Эта должность дает ему право консультироваться с менеджерами и анализировать ситуацию в целом. Менеджер по персоналу хорошо знает систему ресторана, его правила и инструкции - как предписанные, так и неофициальные.

Определяющим фактором благополучного управления рестораном является четкое разграничение управленческих функций среди руководителей. Необходимо соблюдать баланс между ответственностью менеджеров и специалистов. Определяя организационную структуру управления рестораном, следует брать во внимание опыт и квалификацию работников на каждом уровне.

На самом деле особенности правовой и юридической формы ресторана оказывают наименьшее влияние на организацию управления. Преимущество крупных структур в том, что они дают больше возможностей для карьерного роста. Специалисты по подбору персонала решают непростые задачи и должны принимать ответственные решения, которые диктуют современный бизнес и конкуренция, отвечать за последствия, в противном случае их работа сводится к подготовке приказов об увольнении и контролю над трудовыми и медицинскими книжками работников предприятия. Владельцы ресторанов совершают большую ошибку, экономя на привлечении профессиональных управленцев, тем самым лишая себя возможности грамотного построения бизнеса и создания эффективного управления организацией.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Иванова С.В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час / С.В. Иванова. – 5-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2013. – 160 с.
2. Шапиро С.А. Мотивация и стимулирование персонала / С.А. Шапиро. – М.: ГроссМедиа, 2012. – 224 с.
3. Коршунов В., Кустова А. Подбор персонала для ресторанного бизнеса / В. Коршунов, А. Кустова. – М.: Ресторанные ведомости, 2013. – 144 с.
4. Исследование механизма рекрутинга в работе с персоналом Дедкова И.Ф., Прокофьев И.В., Дедков В.Н., Коваленок А.В. Экономика устойчивого развития. – 2016. – № 1 (25). – С. 121-124.
5. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес: секреты успеха / Е.П. Дементьева. –Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 253 с.
6. Калужский М.Л. Практический маркетинг: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 176 с.