

Управление услугами в сфере общественного питания

Научный руководитель – Русакович Мария Владимировна

Шадрин Дмитрий Олегович

Студент (бакалавр)

Государственный социально-гуманитарный университет, Коломна, Россия

E-mail: alideon@mail.ru

Прародителем сферы общественного питания принято считать корчму - первые упоминания о ней возникают с XI века; тогда это было местом, где любой человек мог отдохнуть, почувствовать себя гостем, встретится с важным человеком и просто утолить свой голод и жажду. Корчма была общественным и политическим пространством - земские суды, городские собрания, «трибуна» для мнений и возгласов. Со временем многое изменилось - с приходом индустриализации, глобализации и информатизации формы «корчмы» менялись - столовые, рестораны, кафе и, наконец, ПБО - предприятия быстрого обслуживания, заключающие в себе все преимущества и накопленный опыт обслуживания гостей.

Безусловными лидерами в сфере быстрого обслуживания принято считать «Макдоналдс» и «КФС» - конкурируя с друг другом, компании постоянно совершенствуются, предлагая уникальные продукты и безупречный сервис.

Цифровая экономика предопределяет создание лидерской стратегии компании, и именно ее аспекты стоит затронуть в данном тезисе -

1. Корпоративная стратегия компания:
 - Планы повышения эффективности, производительности труда работника;
 - Повышение качества обслуживания гостя в ресторане;
 - Переход ресторана в новую, совершенно иную нишу ресторанов ПБО (комплексный подход при взаимодействии с гостями с использованием новых технологий).
2. Функциональная стратегия компания:
 - Продуктовая (Использование только продуктов, произведенных в стране нахождения ресторана; использование продуктов лучшего качества без повышения цены и наценки на конечный продукт);
 - Операционная (Использование разделенного труда - каждый сотрудник определен под свое место исполнения и нацелен на лучший свой результат, стараясь как для гостя, так и для своих коллег);
 - Управленческая (Создание и продвижение стимулирующих кампаний для сотрудников, активная поддержка преуспевающих сотрудников и новичков; индивидуальный подход к каждому, с учетом всего коллектива)
 - Ресурсная (Направлена на подбор необходимого персонала и его грамотному обучению; учитывает материальные и финансовые результаты, достижение выполнения планов рентабельности; задаёт возможные акции и торговые кампании для предприятия).

Проблема производительности наиболее остро стоит в сфере общественного питания, так как невозможно предугадать количество посетителей, их пожелания.

С этим можно и нужно поступать следующими путями:

1. Проведение рекламных акций, информирующих потенциальных и постоянных гостей о новых продуктах и возможностях для удовлетворения его потребностей;

2. Введение перерывов для сотрудников, время в которое его присутствие на работе не оплачивается, однако дается бесплатный завтрак/обед;

3. Грамотный менеджмент персонала - комбинирование перерывов, слежение за ситуацией в зале обслуживания, иногда отпускать работников пораньше домой - иногда их задерживать, вводя и благоприятный психологический климат в коллективе;

Наиболее важными проектами в данной сфере следует считать процесс внедрения самообслуживания гостя, а также использование современных технологий.

- Внедрение киосков обслуживания, позволяющие гостю в спокойной обстановке сделать заказ

- Использование мобильных приложений для заказа, в том числе и доставки до дома

- Использование персонализированной рекламы и меню-бордов, в зависимости от географического и ресурсного положения ресторана.

Следует понять, что совокупность действий всех работников, каждого сотрудника доставляет гостю удовольствие от посещения ресторана ПБО. Если работник чувствует комфорт - он передаст его другим людям, доброта - заразна, как бы не антинаучно это не звучало. Работа есть работа, но работа с людьми - особенна. Важно научить работников вести себя «как дома» с гостями, именно с гостями, не «клиентами и не посетителями».

Следует требовать от менеджеров на местах выполнение планов и слежение за порядком производства и обслуживание, но это ноша не должна переходить на простых работников, лишней стресс - только навредит.

«Руководство отдельно - работники отдельно» - этот принцип должен соблюдаться на протяжении каждой смены и на каждом предприятии. Но оба «полюса» контактируют с друг другом, просто имея чуть разный вид деятельности.

Подводя итог, отметим, что наиболее значимыми для управления услуг предприятий общественного питания являются соблюдение принципов «Вовлечение персонала» ориентация на качественные характеристики персонала и организацию работы предприятий общественного питания; выделение требований к качеству обслуживания в соответствии с международным опытом, признание работы стандартов при отлаженной корпоративной культуре и содействии.

Источники и литература

- 1) 1. Веснин В.Р., Управление человеческими ресурсами : учебник / Веснин В.Р. - М. : Проспект, 2019. - 704 с.
- 2) 2. Кравченко А.И., Основы менеджмента: управление людьми : Учебное пособие для студентов ссузов / Кравченко А.И., Кравченко К.А. - М.: Академический Проект, 2020. - 400 с. ("Gaudeamus")
- 3) 3. Федорова Л.П., Экономика и управление на предприятии (торговля и общественное питание) / Федорова Л. П. - М. : Дашков и К, 2012. - 104 с.