

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Бусыгина Екатерина Вадимовна

Нижегородский Государственный университет им. Н.И. Лобачевского
студентка 1 курса магистратуры, направление «Управление персоналом»

Аннотация

Данная статья посвящена выявлению основных характеристик управления персоналом в сфере обслуживания, на примере, ресторанного бизнеса. Данная тематика является актуальной, ведь от четко разработанной системы управления персоналом зависят конечные результаты деятельности фирмы. В статье освещен ряд основных проблем напрямую связанных с данным вопросом, проанализированы методики управления персонала, предложены методы по улучшению системы мотивации персонала на разных уровнях.

Ключевые слова: [высококвалифицированный персонал](#), [зарботная плата](#), [отбор](#), [официанты](#), [персонал](#), [система мотивация](#), [стимул](#), [условия труда](#)

FEATURES OF MANAGEMENT PERSONNEL IN THE SERVICE SECTOR

Busygina Ekaterina Vadimovna

Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod

Master of first year student of direction "Personnel management"

Abstract

This article focuses on the identification of the main characteristics of human resource management in the service sector, for example, the restaurant business. This subject is relevant, because results of the company depended on well-developed system of human resource management. The article highlights a number of key issues directly related to the issue, analyzed techniques of personnel management, proposed methods to improve staff motivation system at different levels.

Keywords: [highly skilled personnel](#), [incentive](#), [motivation system](#), [selection](#), [staff](#), [wages](#), [waiters](#), [working conditions](#)

Рубрика: [08.00.00 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ](#)

Библиографическая ссылка на статью:
Бусыгина Е.В. Особенности управления персоналом в сфере

обслуживания // Современные научные исследования и инновации. 2015.
№ 11 [Электронный ресурс].
URL: <https://web.snauka.ru/issues/2015/11/60094> (дата обращения:
17.12.2023).

Экономика – неотъемлемая часть жизни общества. Успешное развитие экономики, как отдельного независимого элемента, является одной из основных задач стоящих перед страной. Недостаточный уровень экономического развития приводит к отставанию страны и в общественном, и в научном развитии, а также к снижению социальной стабильности в обществе. В настоящее время экономика постоянно претерпевает существенные изменения. Многие принципы и правила, сформированные в предыдущие годы, становятся неактуальными. Перемены происходят как в отдельно взятых странах, так и в мире в целом.

В современных условиях развития основными характеристиками рыночной экономики выступают: высокий уровень конкуренции, жесткая ценовая борьба, повышенный интерес к захвату наиболее прибыльных сегментов рынка. Компании, функционирующие в таких условиях, находятся под большим давлением со стороны внешней среды, конкурентов. С каждым годом рынок становится все более и более перенасыщен организациями, желающими занимать существенную долю рынка, эффективно функционировать. В такой среде достаточно трудно «оставаться на плаву», поэтому компаниям приходится уделять достаточное внимание не только вопросам, касающимся движения денежных средств, но и вопросам технической оснащенности, социально-культурным вопросам, которые вносят существенный вклад в процесс функционирования организации. Кадровая политика также претерпела ряд изменений.

В социально-культурную составляющую входит незаменимый, важнейший элемент в структуре организации- люди, персонал компании. Руководителям и обществу стало ясно, что именно персонал в организации играет решающую роль. Процессы, протекающие между индивидами в организации, между индивидом и группой также нуждаются в управлении. Стало уделяться гораздо больше внимания персоналу организации. Значимость и ценность сотрудников в глазах руководителей возросла в разы. «Эффективное управление персоналом невозможно без активного и постоянного участия высшего руководства организации в определении задач управления человеческими ресурсами, моделировании производственного поведения, создании и внедрении систем управления, оценке их эффективности» [1, с.239]. Данная статья посвящена особенностям управления персоналом в сфере обслуживания, на примере ресторанного бизнеса.

Именно в сфере обслуживания персонал является ключевым компонентом бизнеса. Только в последние годы стали работать с персоналом, как с ключевым фактором успеха. Ресторанный бизнес считается одним из самых сложных форм бизнеса в сфере обслуживания. Огромную роль в формировании будущего ресторана будет играть именно персонал. Задача грамотного управления персоналом является приоритетной задачей. Ранее в России управлению персоналом уделялось недостаточное внимание, поэтому многие вопросы остаются непроработанными.

Эффективное управление персоналом в ресторанном бизнесе – одна из основных и сложных задач, стоящих перед менеджером. Начав заниматься данным вопросом, руководители стали сталкиваться с множеством проблем:

- низкий уровень дисциплины;
- нежелание нести ответственность;
- отстраненность;
- незаинтересованность;
- пренебрежение основными целями компании;
- безынициативность, и это еще не все проблемы, с которыми сталкивается руководство при управлении персоналом ресторана.

Для того, чтобы на первых этапах формирования коллектива сотрудников выбрать лучших, следует тщательно проводить отбор персонала. «Основная цель первичного отбора состоит в отсеивании кандидатов, не обладающих минимальным набором характеристик, необходимых для занятия вакантной должности» [2, с.88]. Необходимо адекватно оценивать объем работы и стараться не перегружать персонал дополнительными обязанностями. Особенно это относится к руководству: менеджеры, управляющие, метрдотели. Обычно их работа носит интенсивный, динамичный характер. Они подвержены стрессу, как никто другой, ведь именно перед ними стоит основная задача обеспечения функционирования ресторана. Наличие высококвалифицированного персонала является конкурентным преимуществом.

Необходимо грамотно сформировать систему мотивации, учитывая при этом, что мотивация персонала на разных уровнях должна осуществляться разными способами. «Проблема мотивации и мотивов поведения, и деятельности — одна из стержневых» [3, с.7]

Персонал ресторана условно можно разделить на несколько уровней:

- 1) Работники низшего звена.

К ним можно отнести грузчиков, уборщиц, мойщиц посуды, работников кухни. В большинстве случаев, такие должности занимают люди среднего, часто уже приближающие к пенсионному, возрасту. Кроме решающего фактора мотивации, такого как стабильная и достойная заработная плата, важными факторами будут выступать

- хорошая организация труда;
- питание в течение рабочей смены;
- уважение.

Людям, занимающим данные должности, очень важно понимать, что их ценят. Чувствовать свою причастность к организации. Для них играет существенную роль понимание того, что к ним относятся, как к части трудового коллектива, а не как к дешевой рабочей силе или элементу, необходимому для поддержания технического, хозяйственного процесса.

2) Линейный персонал
Специалисты среднего звена – официанты, их помощники, бармены. Обычно это студенты, молодые люди, которые устроились на такую работу с целью получения дополнительного дохода. Они не заинтересованы в профессиональном росте, работа для них носит временный характер. Их цели далеки от основных целей и миссии ресторана, в котором они работают. Они пассивны в своем поведении, незаинтересованы и отстранены от решения насущных проблем, оперативных и тем более стратегических задач. Зачастую их работа является низкооплачиваемой и основным стимулом к работе, мотивацией выступает возможность получить хорошие чаевые от посетителей.

Именно ради чаевых линейный персонал готов работать максимально эффективно.

В руках официанта лежит возможность сделать впервые пришедшего гостя постоянным клиентом заведения. Хорошее обслуживание может скрыть какие-то недостатки кухни или оформления зала. Вежливое общение с гостем, знание меню и грамотная подача блюд может произвести хорошее впечатление на посетителя и, придя в следующий раз, возможно, гость захочет, чтобы его обслуживал именно этот официант.

3) Специалисты высшего звена
Администраторы, шеф-повара, метрдотели, управляющие. Люди, занимающие данные должности, обладают определенным уровнем знаний, опытом работы в данной сфере. Здесь уже идет речь не только о материальной мотивации, так как в основном специалисты этого уровня получают достойную заработную плату, но и о таком мотивационном инструменте, как возможность карьерного роста. Проработав определенный период времени, сотрудник начинает задумываться о профессиональном росте, о необходимости дальнейшего развития. Для управляющих отличной мотивацией будет

возможность в дальнейшем перейти работать в заведении более высокого уровня. Управляющему также важно понимать, что у него есть возможность делегировать часть своих обязанностей администраторам, тем самым сокращая объем решаемых ими задач, ведь не каждый может работать в столь напряженном ритме. Передавая часть нагрузки перспективным работникам, одновременно создаем мотивацию для администраторов. Предоставляя администраторам возможность проявить себя и принять самостоятельно управленческие решения. Тем самым администратор нарабатывает соответствующий управленческий опыт, навыки, которые позволят в дальнейшем продвинуться вверх по карьерной лестнице.

Несмотря на все те проблемы, с которыми сталкиваются руководители при управлении персоналом в сфере обслуживания, стоит отметить, что уже есть значительные сдвиги в данном вопросе. У руководителей есть возможность заимствовать европейские модели, методы и способы управления и, с учетом национальных особенностей, адаптировать их для российской системы управления.

Библиографический список

1. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. Учебно-практическое пособие. Изд. 5-е, перераб. и доп. (Серии “Библиотека журнала ‘Управление персоналом’”) – М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 2002. – 368с.
2. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. Учебно-практическое пособие. Изд. 5-е, перераб. и доп. (Серии “Библиотека журнала ‘Управление персоналом’”) – М.: ЗАО “Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 2002. – 368 с.
3. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы .-СПб.:Питер,2008.- 512 с.