

УПРАВЛІННЯ ПІДВИЩЕННЯМ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ В КОНТЕКСТІ КОНЦЕПЦІЇ КАДРОВОЇ РОБОТИ

Ресторанний бізнес в Україні не дивлячись на умови повномасштабної війни адаптується до нових реалій функціонування, що проявляється впровадженні змінювальних технологій, трендів, нових вимог споживачів та підвищенням вимог до кваліфікації персоналу ресторанного закладу.

Одним з ключових факторів успіху в цій галузі є кваліфікований персонал, який здатний надавати високий рівень обслуговування. У цьому контексті питання підвищення кваліфікації персоналу стає особливо актуальним. У цій статті будуть розглянуті важливість підвищення кваліфікації працівників для підтримання конкурентоздатності в сфері обслуговування. Також торкнемося різні посади та вимоги до персоналу у ресторанній галузі. Від керівництва до обслуговуючого персоналу розглянемо освіту та досвід, необхідні для успішної роботи в цьому секторі.

В ресторані існує безліч різних посад і позицій, які можуть варіюватися залежно від типу ресторану, його розміру та концепції, зокрема:

- керівництво: власник ресторану та генеральний директор;
- менеджмент: ресторанний менеджер;
- адміністративний персонал: адміністратор ресторану, рецепціоніст;
- кухонний персонал: шеф-кухар, су-шеф, кухарі різних спеціальностей, мийник посуду;
- обслуговуючий персонал: хостес, офіціант, бармен;
- служба безпеки і прибирання: охоронці та прибиральниці;
- кур'єри.

Вимоги до різних посад в ресторані можуть значно відрізнятись в залежності від конкретних умов, типу ресторану та його власних вимог. Згідно концепції кадрової роботи весь обслуговуючий персонал, керівник, менеджер та адміністратор повинні мати вищу або середню спеціальну освіту у сфері обслуговування, або гостинності та досвід роботи в цій сфері. Керівник та ресторанний менеджер повинен вміти керувати персоналом, вирішувати конфлікти і управляти бюджетом ресторану. В обов'язки адміністративного персоналу входять відмінні комунікативні навички і дружнє ставлення до клієнтів та знання роботи з комп'ютером. Кухонний персонал відрізняється, адже в нього повинна бути інша освіта, а саме вища або середня спеціальна освіта в галузі кулінарії (для кухарів). Також має бути досвід роботи в кухні та знання кулінарних технік, здатність працювати в умовах великого навантаження та зберігати гігієну. Функції обслуговуючого персоналу декілька відрізняються, адже вони повинні мати не тільки комунікативні навички та здатність працювати з клієнтами, але ще мати відмінну пам'ять. До служби безпеки і прибирання входять відповідні навички і досвід для охоронців, здатність до фізичної праці та збереження безпеки в ресторані. Кур'єри повинні мати водійські права і відповідний автомобіль (якщо необхідно) та здатність працювати в режимі доставки.

Підвищення кваліфікації працівників являє собою форму навчання, що відіграє особливо важливу роль у розвитку персоналу. Підвищення кваліфікації – навчання після одержання працівниками певної освіти, спрямоване на послідовне підтримання і вдосконалення їхніх професійних знань і навичок. Управління процесом підвищення кваліфікації працівників є однією з провідних сфер діяльності служб управління персоналом організації. Потреба у ньому закономірно і об'єктивно зумовлена розвитком продуктивних сил. Особливо відчутна вона на сучасному етапі, якому притаманні динамічні зміни техніки і технологій в усіх сферах людської діяльності. За таких умов кваліфікаційний рівень працівника повинен відповідати і

навіть бути вищим за вимоги технології виробничо-господарських процесів і процесів управління. Концепція кадрової роботи має передбачати регулярне, не рідше одного разу на п'ять років, підвищення кваліфікації керівних кадрів, фахівців і оперативних працівників організації [1].

Таким чином підвищення кваліфікації персоналу є важливою складовою у забезпеченні конкурентоздатності ресторану. Якісна освіта і навички дозволяють працівникам вдосконалювати свою роботу, розуміти сучасні тенденції та вимоги клієнтів. Також, враховуючи швидкий розвиток технологій і зміни в галузі гостинності, постійне підвищення кваліфікації стає необхідністю для утримання високого стандарту обслуговування. Зазвичай, курси підвищення кваліфікації проводяться регулярно і можуть бути спрямовані на оновлення знань про нові кулінарні техніки, тренди в ресторанному бізнесі, а також на розвиток комунікативних навичок та керівництва. Керівництво повинно підтримувати ініціативи щодо підвищення кваліфікації і створювати умови для навчання персоналу.

Список використаних джерел:

1. Зленко А. М., Мірошниченко Д.А. Професійний розвиток персоналу як передумова підвищення рівня продуктивності праці. Економічний вісник університету. 2015. Вип. 24(1). С. 34-38. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2015_24\(1\)_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvu_2015_24(1)_8)

Ігнатенко Гліб,

здобувач, 242 Туризм

Науковий керівник: Бондаренко Людмила, к.е.н., доцент
НТУ «Дніпровська політехніка»

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ УСПІХУ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Туризм є однією з найбільш динамічних та швидкозмінюваних галузей сучасної економіки. Він має значний вплив на економічний розвиток країн, створюючи робочі місця, сприяючи інфраструктурному розвитку та розвитку підприємництва. Водночас, успішна туристична діяльність вимагає високого рівня управління та адаптації до постійно змінюваних умов та вимог споживачів.

Туристична галузь є важливою складовою економіки багатьох країн. Він сприяє зростанню ВВП, забезпечує створення нових робочих місць і споживчий попит. Крім того, туризм може бути каталізатором для розвитку інших галузей, таких як гостинності, транспортування, мистецтва та культури.

Важливий аспект полягає у ефективному управлінні ресурсами, такими як готелі, ресторани, транспорт і атракціони, вимагає точного планування та координації. Розвиток та підтримання інфраструктури є ключовим завданням для забезпечення комфортного перебування туристів.

Зростаюча свідомість про проблеми довкілля призводить до того, що туристи віддають перевагу екологічно відповідальним підприємствам. Управління туристичним бізнесом повинно включати екологічні аспекти та розробляти сталість у сфері туризму.

Туристична галузь вразлива до різних криз, таких як пандемії, природні катастрофи, воєнні чи терористичні події. Підприємства повинні розробляти плани кризового управління та бути готовими до надзвичайних ситуацій.

Якщо розглядати питання рекламування в туристичному бізнесі, то можна стверджувати, що маркетинг та реклама грають дуже важливу роль у привертанні та збереженні клієнтів. Туристичні підприємства повинні розробляти ефективні маркетингові стратегії, використовувати соціальні медіа, створювати привабливі бренди та позиціонувати себе на ринку як надійних та сучасних надавачів туристичних послуг [1].

Основним аспектом економічного впливу на об'єкт управління можна вважати план. Під плануванням мається на увазі створення перспективного порядку дій, його організація та контроль за виконанням. На рисунку 1 зображена модель економічного управління туристичним підприємством у вигляді замкнутої схеми етапів планування.

На етапі аналізу економічної інформації розглядаються зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на діяльність туристичного підприємства, оцінюється ступінь впливу цих факторів на показники, що плануються.

Наступне – постановка альтернативних завдань, з одного боку, є результатом аналізу, а з іншого – потребує багатоваріантності розрахунків. Тому альтернативні розрахунки виступають третім етапом економічного управління туристичного підприємства, у результаті якого визначаються очікувані економічні результати від різних варіантів планових дій.

Альтернативні розрахунки дають можливість обрати найкращий варіант для ухвалення рішення, яке на наступному етапі уже втілюється в плани.

Далі йде розробка планів. Цей процес передбачає обґрунтування на майбутній період економічних завдань за прийнятим варіантом планування та внесення їх в документ, який називається планом. У плані економічної діяльності підприємства фіксується програма дій окремих його структурних підрозділів і всього підприємства в цілому.

Виконання планів – це втілення планових завдань у роботу підприємства, яке є основним етапом економічного управління діяльністю туристичного підприємства.

У звіті можна побачити конкретну діяльність підприємства. Складання звітів являє собою опис отриманих економічних результатів діяльності з виконання планових завдань підприємства за певний період.

Завершується економічне управління контролем виконання планів. Контроль – це порівняння звітних показників із плановими за відповідний період, виявлення відхилень і подача на аналіз [2].

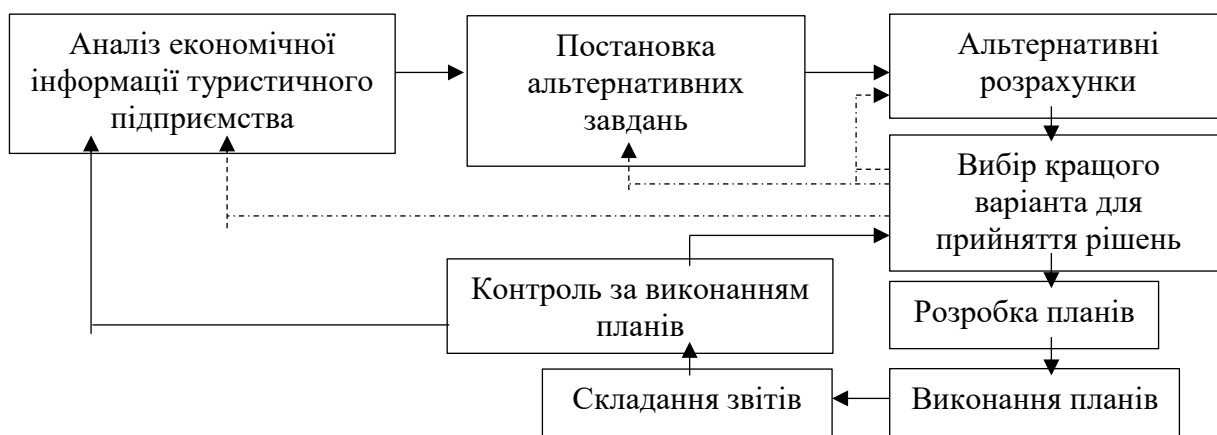


Рисунок 1 – Модель економічного управління туристичним підприємством

Можна зробити висновок, що туристичний бізнес – це складний сектор економіки, який вимагає високого рівня управління та адаптації до змін. Ефективне управління ресурсами, розробка маркетингових стратегій, звернення уваги до якості обслуговування та сталість – це ключові аспекти успішної діяльності в туристичній галузі.

Список використаних джерел

1. Кацемір Я.В. Економіка та управління підприємствами. *Соціально-економічні чинники розвитку внутрішнього туризму в Україні*, 52-2. 2020. http://bses.in.ua/journals/2020/52_2_2020/3
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 224 с. <https://tourlib.net/ua/>