

СЕРВІС ТА ЦІННОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

М.В. Олефіренко, викл.-метод.

О.Ю. Король, викл. I квал. кат.

Київський кооперативний інститут бізнесу і права,
м. Київ, Україна

Сервіс – це комплексне поняття, яке охоплює страви, атмосферу в закладі, взаємодію з гостями. Але краще розглядати термін «сервіс» під соусом «гостинність». Гостинність – це поняття більш душевне та тепле, затишніше. Це про любов до людей, дружні відносини з ними, щире бажання зробити щось приємне, комфортне та смачне для гостей закладу.

Важливою складовою позитивної та оптимістичної гостинності є внутрішні стосунки та процеси в команді. Адже, офіціанти та адміністратори, хостеси та інші працівники закладу транслюють гостям саме ті цінності, що ввібрали в себе всередині команди. Саме на цінностях компанії має опиратися весь сервіс-гостинність закладу.

Наразі, час показує, що починаючи з любові і поваги до себе, невпинно досягнеш рівня команди з найвищими показниками гостинності в ресторанному закладі. Працівники готельно-ресторанних закладів мають мінімум на 90% розуміти і розділяти цінності закладу, для створення комфортабельної, організованої робочої площини. Найкращими цінностями можна виділити такі показники: любов до себе, любов до людей, розуміння потреб гостя, чесність та відкритість, прийняття змін, обов'язкове постійне зростання та розвиток у професійному та психоемоційному аспекті.

Сфокусувати напрям розвитку закладу необхідно найперше на зростанні рівня професійних навичок працівників, але без втрати елементів творчості та легкості, що притаманні поняттю креативність.

У закладах готельно-ресторанної справи безпосередньо мають вплив сімейні цінності працівників на їхню діяльність, тому керівництву даних підприємств необхідно відмічати ці особливості методом опитувань чи психологічних тестів. Необхідно враховувати різні критерії для концептуально різних ресторанних закладів, адже всі вони живуть різними історіями та мають свою атмосферу. Підвищується увага на якість і спосіб життя працівників певного закладу, зокрема які цілі персонал ставить перед собою у теперішньому і майбутньому.

Усвідомленість працівників відіграє наступну керуючу роль у підвищенні рівня поняття гостинності закладу. Усвідомленість може бути природня, чи набута на прикладі керівництва закладу та професійної майстерності колективу, а також проведеної роботи із тренером. Тренер може підсвітити працівнику певні моменти, де він себе побачить наче у «дзеркало» і вирішить ситуацію в позитивному ключі для всіх сторін.

Для зростання показника гостинності у працівників готельно-ресторанного заклад, додають мотивуючі складові. Можна відмітити інновації у мотиваційних підходах керівної групи даних підприємств. Це однозначно тренінги професійного зростання та особистісного розвитку, заняття у театральних та мистецьких групах, навчання у школі лідерства.

Є думка, що за рік у ресторанах змінюється понад половина персоналу. Однією з причин вважається погана мотивація працівників. Щоби зосереджуватися на роботі і вкладати в розвиток закладу, людина має перебувати в комфортних для себе умовах. Тоді думки про зміну місця роботи стануть неприйнятними для самого працівника [1].

Часто в плінності кадрів можна звинуватити і власника чи керівника закладу: ненормований робочий графік, перенавантаження, групова матеріальна відповідальність, погане харчування. Саме через такі хиби персонал думає про те, коли нарешті скінчиться його зміна; рівень сервісу знижується, кількість незадоволених гостей збільшується, а кадри втікають до конкурентів. Але щоби запобігти цьому, не треба вигадувати нічого надзвичайного. Достатньо лише налагодити систему мотивації своєї команди. Необхідно, щоб працівники знали, що їхня думка — важлива. Давати їм змогу висловитися і пропонувати свої ідеї. Заохочувати ініціативи, слухати, дізнаватися думку інших щодо ініціативи, яку почули. І найважливіше: підтримувати свою команду, але встановити певні межі, щоби запобігти зловживанню добрим ставленням. У колективах із хорошою мотивацією панує розуміння та повага, а у їхньому ресторані завжди повно гостей!

Список використаних джерел

1. Беляєва С., Куракін О., Бишовець Л. Організаційно-економічні аспекти якості послуг готелів і закладів розміщення під час пандемії на COVID-19 // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2020. Вип. 57. С. 54–63.