

Секція 14. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ТУРИЗМУ

УПРАВЛІННЯ ВЛАСНОЮ ДОСТАВКОЮ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Адамян Р.Г., Галицький В.В., гр. МОз-17

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **О.П. Ткаченко**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

У сучасних реаліях власна доставка або співробітництво з компаніями, що надають такий сервіс є одним з важливих рішень подальшого функціонування закладів ресторанного господарства. Проте слід зазначити, що при організації доставки їжі необхідно уникати таких помилок:

– неправильно підібраний персонал. Управляючи доставкою їжі, забезпечуючи сервіс і якість, важливо донести персоналу, що їх місія – представляти заклад у найкращому вигляді. Оператори перебувають у безпосередньому контакті із споживачами, від їх кваліфікації і мотивації багато в чому залежить успішність бізнесу доставки. Уже на етапі наймання потрібно сформувані чітке розуміння професійних і особистісних якостей співробітника, що підходить для цієї роботи;

– неефективна мотивація. Кожний співробітник контактної зони повинен знати не тільки продукт і свої обов'язки, але й те, як оцінюється його робота. Мотивований персонал почуває себе незалежним і стає більш продуктивним. Система мотивації повинна бути максимально простою і зрозумілою, містити обґрунтовану кількість і зрозумілі показники оцінки: відсоток від продажів; кількість доставок; середня кількість позицій замовлення; відсутність негативного відгуку або співвідношення відгуків та ін.;

– відсутність скриптів. Скрипти – це пророблені сценарії, у яких прописані: алгоритм приймання замовлення; відповіді на найпоширеніші питання; підказка, як поводитися в тій або іншій ситуації. Від того, наскільки детально пророблений сценарій, залежить ступінь і якість обробки замовлення

– безперервне навчання співробітників: навичкам розмови; презентації продукту; ефективним продажам; розв'язку конфліктних ситуацій. Недостатньо один раз навчити оператора і кур'єрів. Знання, отримані при навчанні без повторення й адаптації поступово втрачають свою ефективність. Важлива регулярна перепідготовка

співробітників, щоб підтримувати знання в актуальному стані і навчати новим нюансам роботи із клієнтами.

Співробітники контактної зони – це обличчя закладу, який вони представляють. Від професійності їхньої роботи залежить кількість клієнтів, що виявили бажання скористатися послугами закладу.

ОСОБЛИВОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Баранова Т.А., гр. ТХ-16м

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **О.П. Ткаченко**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Розглядаючи загальний розвиток бізнесу, як впровадження відпрацьованих і перевірених практикою і часом західних технологій менеджменту, можна відзначити, що в ресторанному бізнесі вирішення питань, пов'язаних з управлінням і персональним менеджментом, найчастіше є прерогативою перших осіб, керівників-адміністраторів, але не фахівців-професіоналів. Як правило, керівники ресторанів самостійно проводять заходи з пошуку персоналу, співбесіди, переміщення працівників, контроль дисципліни, витрачаючи на це свій час, на шкоду вирішення більш важливих управлінських завдань. В цілому, делегування функцій і відповідальності лінійним керівникам позитивний процес. Але такі керівники, не маючи консультативної та професійної інформаційної допомоги, спеціальної підготовки, досвіду, застосовують в основному авторитарний підхід та методи жорсткого тиску. Як наслідок моральний клімат в колективі та стосунки між співробітниками дуже нестійкі.

Загострюють обстановку в колективі нервозність, стреси, характерні для закладів ресторанного бізнесу, а кадрова політика не приносить належного ефекту. Особливо це характерно для невеликих ресторанів, де всі рішення приймаються одним керівником, а кадрова політика будується тільки на авторитеті першої особи, при цьому весь колектив є заручником настрою і компетентності керуючого. Запорукою успіху є коли керуючий одночасно успішний керівник, комунікабельна людина, яку поважають, і лідер, спроможний за собою повести колектив.

Розглядаючи систему управління рестораном як ієрархічну структуру можна виділити основні її ланки, зайняті професійними