

ФОРМУВАННЯ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ У МІЖНАРОДНОМУ РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Титаренко М.В., гр. МЕ-26м

Науковий керівник – канд. екон. наук, проф. **Ушакова Н.Г.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

В сучасних умовах підприємства міжнародного ресторанного господарства змушені постійно підвищувати рівень власної конкурентоспроможності. З цією метою підприємства ресторанного господарства постійно слідкують за рівнем залучення цільової аудиторії, стимулювання продажів послуг, поширення номенклатури послуг, підвищення якості надаваних послуг.

Якість найчастіше є визначальним чинником успіху в ресторанному бізнесі й успішній конкуренції на ринку послуг конкретного виду. Згідно досліджень міжнародних експертів – понад 80% споживачів відмовляються від відвідування закладу знову, якщо їм не сподобався сервіс. Це говорить про те, що основною причиною втрати клієнтів, а отже, й прибутку, є саме неякісне обслуговування.

У підприємствах міжнародної ресторанної мережі споживачам пропонується не просто товар чи продукція, як в більшості закладів, а пропонується ще й послуги. При продажі послуги часто сам обслуговуючий персонал та його професіоналізм стають складовою послуги. Споживач не може відразу перевірити якість чи майбутній результат від надання послуги, тому цей недолік він прагне компенсувати довірою до закладу.

Для того, щоб підвищити ефективність роботи ресторанів, перш за все необхідно звернути увагу на достатнє забезпечення підприємства необхідними трудовими ресурсами, їх раціональне використання та високий рівень продуктивності праці.

Формування трудових ресурсів у міжнародному ресторанному господарстві пов'язано зі специфічними проблемами, що полягають у відповідності спеціальним вимогам високої майстерності, наявності певних знань та навичок для приготування складних фірмових страв, надання високоякісного обслуговування. Додаткові витрати на організацію відбору таких спеціалістів, за оцінками експертів, можливо знизити за рахунок внутрішніх резервів компанії.

Отже, якісні характеристики трудових ресурсів підприємств міжнародного ресторанного господарства безпосередньо впливають на їх конкурентоспроможність, формування кінцевого фінансового результату.