

Т.П. Кононенко, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)
А.І. Усіна, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

ВИСОКОПРОФЕСІЙНИЙ ПЕРСОНАЛ – ВИСОКОЯКІСНИЙ СЕРВІС

Надання високоякісного сервісу залежить від багатьох факторів, але один з найважливіший з них – це кваліфікаційний рівень робітників та їх мотивація до праці.

Ефективне управління на ресторанному підприємстві неможливо без розуміння мотивів і потреб людини й правильного використання стимулів до праці.

У ході проведених досліджень якості обслуговування у закладах Харкова встановлено, що найбільший вплив на цей фактор припадає на людський фактор (рис. 1).



Рисунок 1 – Основні демотивуючі фактори відвідувачів ресторанів

Досвід ресторанних підприємств вказує на те, що керівники повинні дотримуватись певної сукупності принципів в стимулюванні персоналу ресторанної сфери.

Сьогодні визначають фактори, які можуть привести до максимальної віддачі чи підвищити привабливість праці.

1. Фактори підвищення продуктивності:

- перспективи просування по службі;
- високий рівень корпоративної культури;
- оплата праці, що безпосередньо пов'язана з досягнутими

результатами;

- визнання, схвалення та об'єктивна оцінка виконаної роботи;
- ділова атмосфера в колективі працівників;
- складна, але цікава робота, що дозволяє розвинути здібності;
- робота з можливістю самостійно приймати рішення, що вимагає творчого підходу;
- персональна відповідальності за результати виконаної роботи .

2. Фактори, які роблять роботу більш привабливою:

- робота без значних напружень і стресів;
- зручний розпорядок;
- відсутність на робочому місці шуму та будь-яких виявів забруднення оточуючого середовища;
- комфортність робочого місця;
- робота з людьми, яким симпатизуєш;
- достатня інформованість про дійсний стан справ у фірмі (про те, що насправді відбувається);
- гнучкий темп роботи та робочий час;
- значні додаткові пільги;
- справедливий розподіл обсягу робіт

Таким чином видно, що стимулювання праці – це визначальний чинник ефективності діяльності ресторанних підприємств, а ефективне стимулювання може бути забезпечене тільки поєднанням цілого комплексу інструментів впливу на мотивацію ефективної праці співробітників.

Створення сприятливих умов для задоволення потреб дає змогу впливати на трудову поведінку в інтересах як працівника, так і підприємства. Стимулювання працівників потребує неабиякого уміння, наполегливості та розуміння людської природи від керівників.

Це все спонукає до розвинення здібностей виконавців до вищого рівня напруження зусиль, для досягнення ефективних результатів праці, які в кінцевому результаті безпосередньо впливають на якість продукції та послуг закладів ресторанного господарства тобто забезпечення гарантованого високоякісного сервісу.