

МИТЯКОВА С.А.

**ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАНЕ**

Митякова Светлана Андреевна

студент, ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия»,
Юридический институт правового администрирования,
Email:svetik.mityakova@mail.ru

Аннотация. В статье рассмотрены основные компоненты системы управления персоналом на предприятии. Исследуется «Организация работы с персоналом в ресторане» путем проведения социологического исследования. В ходе исследования выявляются достоинства и недостатки организации работы с персоналом и даются рекомендации по ее совершенствованию.

Ключевые слова: система управления, организация работы с персоналом, исследование.

MITYAKOVA S.A.

**THE PROBLEMS OF IMPROVING THE SYSTEM OF PERSONNEL MANAGEMENT
IN THE RESTAURANT**

Mityakova Svetlana Andreevna

Student Fsbei HPE "Saratov state law Academy", Law Institute legal administration
E-mail:svetik.mityakova@mail.ru

Abstract. The article describes the main components of the system of personnel management in the enterprise. We investigate the "Organization of the work with the staff in the restaurant" by conducting sociological research. Entrance study identifies strengths and weaknesses of the organization of work with the staff and makes recommendations for its improvement.

Keywords: system management, organization of work with the staff, research.

Введение. Система управления персоналом является неотъемлемой частью организации работы с персоналом в ресторане. В современное время увеличилось количество ресторанов, увеличилось разнообразие услуг, предоставляемых в ресторане, и тем самым выросла конкуренция. И чтобы выжить в этих жестких условиях конкуренции руководители стали обращать все больше внимания системе управления персоналом, эффективность которой влияет на прибыльность ресторана.

В систему управления персонала входят такие компоненты как найм, отбор, подбор персонала, его деловая оценка, адаптация, обучение, стимулирование сотрудников, их мотивация и управление конфликтными ситуациями [1].

Материалы и методы.

Для того чтобы выяснить насколько эффективна система управления на практике, было проведено исследование «Организация работы с персоналом в ресторане «Rout Hall» г Саратова в феврале месяца 2015 года методами интервьюирования и анкетирования по данным компонентам. В интервьюировании участвовал администратор ресторана, а в анкетировании 8 сотрудников ресторана, а именно 4 повара, 2 официанта и 2 технических работника.

Результаты и обсуждения. В ходе исследования было выявлено следующее:

1. Найм персонала в ресторане осуществляется преимущественно из внешних источников набора персонала. Для этого используются рекомендации родных, знакомых, а также используется СМИ и размещается на сайте информация об открытой вакансии.

2. Деловая оценка персонала ресторана «Rout Hall» происходит редко. Это связано с тем, что штат ресторана маленький и возможно без дополнительных усилий увидеть, как работает тот или иной работник, и какова его эффективность деятельности, а также скорость выполнения работы и ее качество.

3. Профориентация и адаптация персонала в ресторане включает в себя ознакомление с коллегами, правилами поведения, особенностями производства, а также ознакомление работника с будущими обязанностями и требованиями его должности и налаживание отношений в коллективе. Коллектив в ресторане небольшой и дружный, поэтому новичков они принимают с большой охотой и вниманием.

4. Обучением персонала в ресторане «Rout Hall» никто не занимается. Руководители подразделений считают, что у них в штате работает уже высококвалифицированный персонал с опытом работы. Чтобы не заниматься их обучением они изначально выбирают лучших специалистов в определенной области. Большинство опрошенных сотрудников (6 человек из 8 опрошенных), не довольны тем, что руководство не занимается их обучением. При этом сотрудники хотят развивать свои навыки и узнавать новое о своих профессиях, получать новые практические и теоретические знания.

5. Система мотивации и стимулирование персонала строится на традиционных методах, современные подходы не применяются. Руководитель не считает нужным как-либо поощрять хорошо выполненную работу или переработанные часы. Так, сотрудник «С» отметил, что « у каждого работника есть свой график работы и необходимое количество часов, которое нужно выработать в месяц, и за это уже определена заработная плата. Поэтому в стимулировании и мотивации они не нуждаются». Большинство сотрудников в анкете указали, что нет никакого стимула для работы и мотивации. И такой же вывод можно сделать и из интервью с администратором «Е» ресторана.

6. В ресторане не ведется работа по формированию эффективной команды. Так, администратор ресторана отмечает, «что конфликтные ситуации присущи в нашем коллективе, так как мы много времени проводим на работе соответственно часто видим друг друга и из-за однотипности рабочего дня бывают «стычки». Но это больше похоже просто на несовпадение мнений. И все эти конфликты и ссоры не сильные и не влияют на работу».

Выводы. Таким образом для системы управления персоналом в ресторане характерны такие главные проблемы: отсутствие системы обучения и современных методов стимулирования персонала. Учитывая данные обстоятельства, совершенствованию системы управления персоналом будут способствовать следующие мероприятия.

В области обучения персонала:

- тренинги, предназначенные для повышения качества обслуживания. Для этого необходимо периодически приглашать в ресторан специально обученного тренера по обучению персонала непосредственно на рабочем месте;

- семинары, предназначенные для обмена теоретического и практического опыта. Лучше всего, если в них будут принимать участие не только руководитель, но и сотрудники ресторана;

- стажировки в Москве лучших сотрудников для получения опыта от

профессиональных рестораторов и поваров;

- участие в профессиональных конкурсах.

В области стимулирования персонала необходимо использовать современные методы стимулирования в комплексе.

Материальное стимулирование:

- прибавка к заработной плате, премии за переработанные часы или перевыполненный план работы;

- оплата жилья (полная или частичная). Например: для сотрудников, которые вынуждены снимать квартиру неподалёку с работой, потому что его квартира в другом городе;

- льготный проезд, оплата бензина;

Нематериальное стимулирование:

- лучшему работнику месяца выделить место на парковке, обеспечить бесплатным обедом;

- отгулы, дополнительный отпуск, подарки;

- организация корпоративных праздников для сотрудников (например: день рождения ресторана, 8 марта, 23 февраля).

Необходимо повысить роль морального аспекта в стимулировании персонала. Так, руководству ресторана следует находить время для обмена мнениями с сотрудниками, похвалы отличившихся сотрудников. Важно, чтобы руководитель замечал результат работы своих сотрудников, давал им устную оценку; прислушивался к новым идеям и мнениям сотрудников относительно организации работы ресторана.

И так, система управления персоналом – это комплекс взаимосвязанных мероприятий по работе с персоналом, который требует особого внимания, времени и средств. Этой работой нельзя пренебрегать, так как от эффективной работы с персоналом во многом зависит скорость и качество предоставляемых услуг, и соответственно прибыль ресторана. Систематическая работа с персоналом должна способствовать реализации профессиональных качеств персонала, содействовать формированию единой команды для достижения целей организации. Ведь цель любого предприятия- это максимизация прибыли.

Список литературы

1. Кибанова А.Я. Управление персоналом организации. М.: ИНФРА-М, 2014.110 с

Reference

1. AJ Kibanova Personnel management of the organization. M.: INFRA-M, 2014.110 p.

РЕЦЕНЗЕНТ

Бугаков Алексей Валерьевич — старший преподаватель кафедры естественно-научных дисциплин Воронежского экономико-правового института, член Общественного совета при Липецком областном Совете депутатов, помощник члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

Bugakov Alexei V. - senior lecturer of the Department of natural Sciences, Voronezh Economics and law Institute, a member of the Public Council at the Lipetsk oblast Council of deputies, assistant member of the Council of Federation of the Federal Assembly of the Russian Federation