

УДК 640.43:005.95

Ярош А.В.<sup>1</sup>, Кукліна Т.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. ГФ-111 НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

## **УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Ефективне управління персоналом є ключовим фактором успішної діяльності закладів ресторанного господарства. Від професійності, організації роботи та мотивації персоналу залежить якість обслуговування клієнтів, репутація закладу та його фінансова ефективність.

Заклади ресторанного господарства є однією з найбільш динамічних сфер, де якість обслуговування напряду залежить від професійного рівня працівників. Основні завдання управління персоналом у ресторані включають: рекрутинг та підбір кадрів, адаптація нових співробітників, мотивація та стимулювання працівників, контроль та оцінка ефективності роботи.

Ефективне управління персоналом допомагає мінімізувати плинність кадрів, підвищити якість обслуговування та створити сприятливий мікроклімат у колективі [1].

Кадровий склад ресторанного закладу можна умовно розділити на такі основні категорії:

- адміністративний персонал: менеджер ресторану, адміністратор, бухгалтер;
- кухонний персонал: шеф-кухар, су-шеф, лінійні кухарі, пекарі, кондитери, кухонні працівники;
- обслуговуючий персонал: офіціанти, бармени, хостес;
- технічний персонал: прибиральники, комірники [2].

Кожна категорія має свої обов'язки та рівень відповідальності, що визначає ієрархію управління персоналом у закладі.

Управління персоналом у ресторанному бізнесі здійснюється за допомогою адміністративних, економічних та психологічних методів. Ефективне поєднання цих методів сприяє створенню позитивної атмосфери на робочому місці та підвищенню продуктивності працівників.

Оскільки робота у сфері ресторанного бізнесу вимагає високої фізичної та емоційної віддачі, мотивація працівників відіграє важливу роль. Заклади, які успішно використовують мотиваційні стратегії, досягають нижчої плинності кадрів і вищої якості обслуговування [3].

Для оцінки ефективності роботи персоналу використовують такі показники:

- рівень задоволеності клієнтів – аналіз відгуків, оцінка сервісу;

– продуктивність працівників – швидкість обслуговування, кількість виконаних замовлень;

– взаємодія у колективі – аналіз конфліктних ситуацій та рівень комунікації між працівниками.

Регулярне проведення оцінювання допомагає покращити якість сервісу та оптимізувати робочі процеси [4].

Сучасними трендами в управлінні персоналом у ресторанному бізнесі зараз є автоматизація (використання CRM-систем для контролю персоналу), гнучкий графік роботи (можливість працювати за змінами для збереження балансу між роботою та особистим життям), корпоративна культура (створення позитивного середовища для персоналу), емоційний інтелект керівників (розвиток лідерських навичок у менеджерів). Сучасні тенденції дозволяють оптимізувати управління персоналом та покращити якість послуг у закладах ресторанного господарства.

Ефективне управління персоналом у ресторанах є важливою складовою успішної роботи закладу. Впровадження сучасних методів мотивації, контролю ефективності та адаптації персоналу дозволяє підвищити рівень обслуговування та забезпечити стабільний розвиток ресторанного бізнесу.

Таким чином, чітка організація роботи персоналу покращує якість обслуговування; мотивація та навчання персоналу знижують плинність кадрів; використання сучасних технологій підвищує ефективність управління персоналом. Грамотний підхід до управління персоналом у закладах ресторанного господарства сприяє їх конкурентоспроможності та успішному розвитку.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Гавриш О. В. Менеджмент у ресторанному бізнесі: підручник. – Київ: Центр учбової літератури, 2021. – 312 с.

2. Ковальчук С. В. Сучасні методи управління персоналом у сфері гостинності // Економічний вісник. – 2022. – № 4. – С. 55–63.

3. Аналітичний звіт про тенденції у сфері ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://restaurantmanagement.com>. (дата звернення: 2025.03.30).

4. HR-менеджмент у сфері ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hrrestaurant.com>. (дата звернення: 2025.03.04).