

УДК 330.88:338.46

Давидова О.Ю.

д-р екон. наук, професор, Харківський національний економічний університет
імені Семена Кузнеця, м. Харків

ПРОБЛЕМИ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ ТА НАПРЯМИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

Ресторанний бізнес – це найдинамічніша індустрія ХХІ століття. Ресторанний бізнес України, не дивлячись на складні умови, в яких знаходиться країна, розвивається дуже стрімко. Відчиняються нові кав'ярні, бари, кафе, ресторани, заклади швидкого обслуговування, і кожен заклад намагається залучити якомога більше споживачів та зайняти високу позицію на даному ринку. Але далеко не усі заклади ресторанного господарства надають високоякісні послуги і не завжди відповідають заявленому статусу [1].

Найголовнішими проблемами ресторанного бізнесу України є:

– невідповідність відношення «ціна - якість»: ціна не завжди відповідає якості продукції, і як правило, є завищеною, а також послуги ресторанного господарства не повною мірою задовольняють вимоги споживачів;

– відсутність кваліфікованого персоналу або недостатня його кваліфікація.

Щодо відповідності якості та ціни продукції й послуг ресторанного господарства, керівництву закладів ресторанного бізнесу необхідно ставити цілі щодо підвищення якості продукції, планувати й впроваджувати у закладі систему якості, а також створювати умови для досягнення поставлених цілей відносно якості [2].

Особливою серед проблем конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства є проблема якості підготовки персоналу. Імідж та репутація ресторану безпосередньо залежить від його співробітників. Необхідно зазначити, що у сучасних закладах ресторанного бізнесу спостерігається велика плинність кадрів, яка досягає 70% на рік. Через це, безсумнівно, практично всі ресторани потерпають значні фінансові втрати. Не всі власники закладів зацікавлені у постійності працівників, але треба розуміти, що це неодмінно негативно відтвориться на роботі підприємства [3].

Співробітник має бути зацікавленим працювати у закладі. Відомо, що чим довше персонал працює на одному підприємстві, тим краще він знає специфіку діяльності закладу, стає надійнішим та кваліфікованим.

Треба зазначити, що смачна їжа та чудовий інтер'єр закладу ресторанного господарства не зможуть залучити споживача до підприємства вдруге або зробити його постійним, якщо обслуговуючий персонал не має певних психологічних властивостей, не ввічливий, не чуйний, не комунікабельний.

Обслуговуючий персонал має визначальну роль у системі відносин зі споживачами. Саме від нього залежить атмосфера привітності та гостинності.

Під час встановлення вимог до обслуговуючого персоналу враховуються такі критерії оцінки:

- рівень професійної підготовки та кваліфікації, у тому числі теоретичні знання й уміння застосовувати їх на практиці;
- здатність до керівництва (для метрдотеля);
- знання та дотримання професійної етики поведінки;

- знання нормативних та керівних документів, що стосуються професійної діяльності.

До обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного господарства усіх типів та класів висуваються такі загальні вимоги:

- знання та дотримання посадових інструкцій й правил внутрішнього розпорядку підприємства;

- дотримання вимог санітарії, правил особистої гігієни та гігієни робочого місця;

- знання та дотримання правил пожежної безпеки, правил охорони праці й техніки безпеки;

- володіння загальною культурою, дотримання професійної етики в процесі обслуговування споживачів;

- знання вимог нормативних документів на продукцію та послуги ресторанного господарства;

- підвищення кваліфікації всіх категорій працівників (не менше одного разу на 5 років, крім гардеробника та швейцара).

Обслуговуючий персонал підприємства ресторанного господарства має бути одягнений у фірмовий або санітарний одяг та взуття встановленого для даного підприємства зразка.

До професійних етичних норм поведінки персоналу належать: ввічливість, тактовність, уважність й передбачуваність у відносинах із споживачами у межах своїх посадових обов'язків. Персонал має вміти створювати на підприємстві атмосферу гостинності, по відношенню до споживачів проявляти доброзичливість та терпіння, бути витриманим, мати властивість уникати конфліктних ситуацій.

У ресторанах і барах класу люкс та вищий має працювати обслуговуючий персонал, знайомий із специфікою кулінарії та обслуговування в інших державах.

Але на практиці далеко не всі працівники обслуговуючої сфери відповідають зазначеним вимогам. Багато ресторанів приймають на роботу персонал без спеціальної освіти. Деякі заклади ресторанного господарства проводять тренінги своїми силами, які найчастіше малоефективні через відсутність системи навчання, плану підготовки та елементарно низької кваліфікації управляючого або менеджера. На послуги професіоналів у сфері навчання та розвитку співробітників, власники закладів, зазвичай, не завжди виділяють достатньо коштів.

Отже, знання, технічна підготовка, компетентність обслуговуючого персоналу, його культура і комунікабельність, вміння за короткий проміжок часу спілкування зі споживачем створити в останнього приємне враження про відвідуване підприємство ресторанного господарства – все це є вирішальним фактором конкурентоспроможності закладу сфери гостинності.

Таким чином, управління персоналом, його підготовка та перепідготовка перетворюється на одне із найголовніших завдань керівництва закладів сфери гостинності. Основною метою є підвищення якості обслуговування споживачів та збільшення прибутку.

Список використаних джерел:

1. Черевична Н. І., Гапонцева О. В. Сучасні реалії та перспективи підготовки фахівців у сфері торгівлі та підприємництва. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Економіка. ХДАЕУ. Херсон. 2022. № 12. С. 71–75.
2. Давидова О. Ю. Соціально-економічні передумови ефективного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний форум: наук. журнал / ЛНТУ*. Луганськ. 2018. № 3. С. 98–104..
3. Давидова О. Ю., Давидова О. А. Організаційні аспекти формування та впровадження комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: зб. наук. пр. / ХДУХТ. Харків, 2020. Вип. 2 (32). С. 199–211.