

СЕКЦІЯ 2. «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»

УДК 316.4

Арсеньєв С.В.

студент гр. МТЕ-422м

Національний університет «Запорізька політехніка»

м. Запоріжжя, Україна

наук. кер. – к.е.н., доцент Журавльова С.М.

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЦІВ ЗА РАХУНОК УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ

Готельно-ресторанна індустрія є галуззю з високим рівнем конкуренції, що має на меті максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, найрізноманітніші побутові, господарські та культурні запити гостей. Чим вище культура і якість обслуговування відвідувачів, тим вище імідж готелю і ресторану, тим привабливіше вони для клієнтів та гостей.

Персонал будь якого підприємства є важливою складовою кінцевого продукту і, отже, якість обслуговування в організаціях готельно-ресторанного комплексу залежить від майстерності та свідомості працівників. Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється на одну з найважливіших функцій – функцію управління персоналом.

Сутність організації праці готельно-ресторанного господарства полягає у створенні оптимальної взаємодії працюючих людей, знарядь і предметів праці на основі доцільної організації робочих систем (робочих місць) з урахуванням продуктивності і потреб людини.

Фахівці, які працюють в сучасних готелях і ресторанах, повинні створювати і впроваджувати новітні прийоми в роботі, які забезпечуються колективними зусиллями працівників усіх служб, постійним і ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і

впровадженням передового досвіду, нової техніки і технології [1].

Напрями організації праці мають сприяти вдосконаленню всіх процесів праці, виробничих структур для досягнення найвищої ефективності суспільного виробництва.

Основними напрямками підвищення рівня організації праці та її ефективності на підприємствах готельного-ресторанного господарства є:

- розподіл і кооперація праці, що полягають у науково обґрунтованому розподілі працівників за певними трудовими функціями, робочими місцями, а також об'єднанні їх у виробничі колективи;

- організація й обслуговування робочих місць, що сприяють раціональному використанню робочого часу;

- нормування праці, що передбачає визначення норм трудових затрат на виробництво продукції і надання послуг як основу для організації праці та визначення ефективності виробництва;

- організація підбору персоналу та його розвиток, що охоплюють планування, профорієнтацію, профвідбір, наймання персоналу, підвищення його кваліфікації, планування кар'єри тощо;

- оптимізація режимів праці і відпочинку, які передбачають встановлення найраціональнішого чергування часу роботи та відпочинку протягом робочої зміни, тижня, місяця. Відпочинок, його зміст і тривалість мають максимально сприяти досягненню високої працездатності протягом робочого часу;

- раціоналізація трудових процесів, прийомів і методів праці на основі узагальнення прогресивного досвіду. Раціональним вважається такий спосіб роботи, який забезпечує мінімальні затрати часу [2].

Таким чином, можна визначити, що одним із головних напрямів організації роботи є розроблення раціональних форм та систем розподілу і кооперації, які б якнайкраще відповідали сучасній техніці, культурному і технічному рівню працівників для постійного підвищення якості обслуговування, щоб бути лідером та отримати конкурентні переваги на ринку готельно-ресторанних послуг.

Тому процес управління якістю послуг необхідно вдосконалювати на постійній основі усіма співробітниками підприємства, але відповідальність за загальне управління якістю несе вище керівництво.

Вище керівництво повинно вчасно отримувати об'єктивну інформацію, приймати рішення та швидко трансформувати їх у конкретні дії для працівників. Саме від них повинні виходити починання та проекти з удосконалення якості.

Література:

1. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр навч. л-ри, 2003. 348с.
2. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. Київ : Центр навч. л-ри, 2007. 344 с.