

Сергій ПУДЯК

здобувач освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ

Олена ДУДКІНА)

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Управління функціональною діяльністю підприємств ресторанного бізнесу передбачає використання спеціальних способів упорядкованого впливу на бізнес-структуру, що має на меті розвиток та вдосконалення процесів виготовлення продукції (надання послуги), її реалізації, обслуговування споживачів за якомога менших витрат праці та інших ресурсів.

Системне та комплексне управління закладом індустрії гостинності є надзвичайно складним і потребує від керівника ухвалення своєчасних та обґрунтованих управлінських рішень з метою ефективної реалізації визначених цілей і сформульованих завдань, а також реагування на зовнішні впливи.

Науковими дослідженнями та практичним досвідом підтверджено, що управління ресторанными закладами ґрунтується на загальних принципах процесного підходу. Саме тому, якісне виконання функцій управління, як напряму організаційної діяльності, дозволяє здійснювати кращий вплив керівництва на діяльність закладу. Так як, саме у функціях менеджменту розкривається сама сутність управління як процесу, відображається вид діяльності, формулюються посадові обов'язки, які закріплюються за певним структурним підрозділом або конкретним працівником. Тобто – закладаються базові принципи та методологічні підходи до побудови управлінської структури підприємства.

Організаційно-управлінська структура дозволяє бізнес-структурі в сфері ресторанного бізнесу унормовувати діяльність системи управління, ефективно розставляти та використовувати ресурси, реагувати на впливи зовнішнього оточення.

Практика діяльності бізнес-структур в сфері обслуговування вказує, що найкращою структурою вважається саме та, яка надає можливість організації взаємодіяти зі споживачами, іншими бізнес-структурами, органами влади, координувати діяльність працівників в напрямку досягнення встановлених цілей.

Слід враховувати, що ресторанний бізнес активно реагує на нові запити та прагнення споживачів. Тому, в умовах зростання конкуренції, слід опиратися на новітні тренди, враховувати зовнішні впливи та загрози, перед усім – в умовах втратити значного соціально-економічного потенціалу в умовах війни. Окрім цього, в умовах цифровізації економіки, швидко трансформується і сервісна сфера, що сприяє адресності та персоніфікованості обслуговування.

Управлінська діяльність у сфері ресторанного бізнесу має специфічний характер, зумовлений одночасним поєднанням виробничих, сервісних, маркетингових, кадрових та фінансових процесів. Діяльність закладів харчування спрямована не лише на створення продукту (страви), а й на формування високоякісного сервісу, емоційного досвіду гостя та конкурентної переваги. Це формує особливі вимоги до системи управління, її структури, інструментів та методів. перед усім, це сервісна спрямованість управління. Адже основною ознакою ресторанного бізнесу є орієнтація на гостя, і тому управлінська діяльність будується навколо якості обслуговування, швидкості та культури сервісу, емоційного сприйняття атмосфери закладу, персоналізації взаємодії з клієнтом. Відповідно, менеджери повинні акцентувати увагу на стандартах сервісу, навчанні персоналу та розвитку клієнтського досвіду.

Ресторани працюють у режимі постійної зміни потоків гостей, сезонності, коливання попиту та необхідності швидкої реакції на нештатні ситуації. Відповідно, висока динамічність виробничо-обслуговуючих процесів зумовлює: оперативний стиль управління, гнучкість у прийнятті рішень, швидке переналаштування виробничих процесів, постійний контроль за якістю страв і сервісу.

Ресторанна діяльність характеризується комплексністю управління і включає два взаємопов'язані блоки: виробництво та приготування їжі (технологічні процеси, стандарти приготування, контроль якості); обслуговування відвідувачів (комунікації з гостями, продажі, сервіс). Тому менеджери мають координувати обидва напрями, забезпечувати їх узгодженість та синхронність.

Для ресторану особливо важливо забезпечувати стандартизацію та контроль якості; дотримувати стабільність якості страв і сервісу. Тому організація управління повинна включати розробку технологічних карт; контроль санітарних норм і НАССР; впровадження стандартів подачі страв і комунікації з гостем; щоденний операційний контроль керівників.

В цілому, організація управлінської діяльності в ресторанному бізнесі відрізняється високою складністю та багатофункціональністю. Вона поєднує виробничі, сервісні, маркетингові, фінансові та кадрові процеси і вимагає гнучких, швидких і професійних управлінських рішень.