

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА КАК ВАЖНЕЙШИЙ ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

канд. экон. наук *Г.А. Бондаренко*, ФКТИ БГЭУ, г. Минск

Резюме - в статье рассматривается вовлеченность как ключевой аспект успешной работы персонала и командной работы, а также представлены уровни вовлеченности персонала организаций общественного питания и их влияние на обеспечение качества услуг общественного питания.

Ключевые слова: общественное питание, ресторан, мини - кафе, формат «fastfud», тенденции, качество услуг, вовлеченность персонала, эффективность, профессиональный стандарт.

Общественное питание является одной из наиболее динамично развивающихся в последнее время сфер экономики Республики Беларусь. Количественные и качественные изменения, происходящие в данной сфере, убедительно подтверждают данные аналитических обзоров и официальной статистики (таблица 1).

Таблица 1 - Развитие сети объектов общественного питания в Республике Беларусь

Показатель	2014	2015	2016	2017	2018
Объекты общественного питания, ед.	12179	12545	12779	12978	13371
в том числе:					
рестораны	543	539	516	516	513
рестораны быстрого обслуживания	70	85	112	143	175
кафе	1857	1936	1915	1954	2057
мини-кафе	889	1020	1154	1241	1425
кофейни и буфеты	1489	1595	1758	1888	1923

Источник: разработка на основании [1].

По данным, представленным в таблице 1, число объектов общественного питания в Республике Беларусь за период с 2014 по 2018 г. г. увеличилось на 393 единицы (или на 9,8%). Применительно к типам объектов общественного питания более высокие темпы роста в исследуемый период отмечаются для развития сети ресторанов быстрого обслуживания. Их число к 2018 году увеличилось на 105 объектов (или на 150 %), рост мини – кафе, кофеен и буфетов соответственно составил 60% (на 536 объектов), 29,1 % (на 434 объекта). В этот период отмечается устойчивая тенденция сокращения числа традиционных полносервисных ресторанов на 30 объектов, или на 5, 5%. Анализ статистических данных, представленных в таблице 1, а также процессов, происходящих на рынке услуг общественного питания Республики Беларусь, позволяет сделать вывод о том, что доминирующей на данном рынке к настоящему времени является тенденция открытия и тиражирования объектов быстрого питания, согласно международной терминологии так называемых объектов формата «фастфуд», для которых характерны типовые модели организации бизнеса, и, соответственно, сокращения объектов, которые выбрали свой уникальный алгоритм потребительского обслуживания, дизайн и бизнес-концепцию.

Широкое распространение на рынке услуг общественного питания разнотипных объектов формата «фастфуд» актуализировало к настоящему времени проблему обеспечения должного уровня качества предоставляемых услуг. В решении этой проблемы важное значение принадлежит вовлеченности персонала, оказывающего услуги, под которой следует понимать такое психологическое состояние работников, при котором они действительно заинтересованы в успехе предприятия и готовы вкладывать свои силы и время в получение общего эффективного результата. В качестве показателей вовлеченности персонала следует рассматривать его инициативность, энтузиазм, желание активно участвовать в жизни коллектива. В разных странах профессионалами проводились исследования вовлеченности персонала, которые свидетельствовали об огромном влиянии этого показателя на результаты деятельности предприятия. В частности, результаты ряда проведенных исследований показали, что на данный момент более 80 % работников предприятий по всему миру практически не заинтересованы рабочим процессом, в котором они участвуют. Применительно к объектам общественного питания отсутствие вовлеченности сотрудников крайне негативно отражается на обеспечении должного уровня качества предоставляемых услуг и удовлетворенности потребителей.

Преимуществами высокой степени вовлеченности в рабочий процесс выступает то, что персонал демонстрирует большее усердие, креативность в решении возникающих проблем, вежливость и заинтересованность в общении с потребителями. Цель вовлеченного сотрудника совпадает с целью организации, и он чувствует ответственность за свою работу, в случае не достижения общей цели осознает свои ошибки, «заражает» своей вовлеченностью других сотрудников и помогает им, в случае их ошибок, совершенствуется сам и ищет новые способы для улучшения качества работы и повышения эффективности. Различают следующие уровни вовлеченности персонала:

1. Уровень «Вовлеченность»: работник постоянно совершенствуется и ищет способы улучшить пути достижения результатов. Своей работой показывает пример, который способствует появлению лояльных вовлеченных коллег.

2. Уровень «Лояльность»: работник увлечен своей деятельностью, результат которой превышает степень его вознаграждения. Побуждает коллег следовать его примеру.

3. Уровень «Удовлетворенность»: работник проявляет интерес к своей работе, но при этом не прилагает усилий сделать свою работу лучше.
4. Уровень «Терпение»: работник не проявляет интерес к своей работе, но не планирует увольняться.
5. Уровень «Неудовлетворенность»: работник делает видимость работы и при этом не достигает результата. Выполняет только несущественные задачи, ищет другое место работы.
6. Уровень «Нелояльность»: работник активно агитирует коллег относиться негативно к организации, осуждает политику организации и подходы руководителя, демотивирует других сотрудников. Выполняет работу только в коллективе и не стремится достигнуть удовлетворенного результата самостоятельно.
7. Уровень «Вредительство»: работник не выполняет поставленные перед ним задачи, что негативно сказывается на достижении целей компании. Вовлекает в этот процесс коллег, чем провоцирует нерациональное использование возможностей и ресурсов компании [4].

Следует отметить, что каждому уровню вовлеченности характерны и соответствующие подходы руководителя к процессу управления. Таким образом, следует признать, что вовлеченность персонала в деятельность организаций общественного питания Республики Беларусь выступает важным фактором обеспечения высокого качества предоставления услуг. Если не удастся достигнуть высокого уровня вовлеченности персонала (1-2 уровней в приведенной выше классификации) в деятельность ресторана, кафе и других заведений, то это сразу негативно отражается на качестве предоставляемого сервиса, имидже заведения, лояльности потребителей услуг и в итоге на эффективности деятельности объекта общественного питания в целом. В этой связи в последних версиях стандартов ISO 9001:2015 делается больший акцент на управление персоналом организации, на важности соблюдения требований, как общих стандартов, так и требований профессиональных стандартов, разработанных для сферы общественного питания и индустрии гостеприимства.

ЛИТЕРАТУРА

1. Розничная и оптовая торговля, общественное питание в Республике Беларусь: стат. сб./Нац. стат. ком. Республики Беларусь. – Минск, 2019. – 224 с.
2. Мировые тенденции в области ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://studfiles.net/preview//1714133/page:2/> - Дата доступа: 17.01.2020.
3. Анурова, Н.И. Персонал в ресторане. Как создать профессиональную команду / Н.И. Анурова - М.: ООО Современные розничные и ресторанные технологии, 2011. – 216 с.
4. URL: <https://www.hr-director.ru> (Дата обращения: 11.02.2020).
5. Тозикова, М.А. Новая версия стандарта ISO 9001:2015: новые аспекты в управлении персоналом. / М.А. Тозикова//Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей: тезисы докладов Междунард. науч.- практ. конф.//Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. - С. 170-174.

УДК 331.108

МОТИВАЦИЯ, КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ЧАСТНОГО ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

*канд. экон. наук Гораяева Т.Ю., Белорусский государственный университет, г. Минск,
Кузнецова Р.А., Гродненский государственный университет имени Я.Купалы, г. Гродно*

Резюме – настоящее время успех каждого торгового предприятия зависит от уровня эффективности деятельности персонала. В условиях высокой конкуренции на рынке торговым предприятиям важно поддерживать уровень конкурентоспособности. Одним из способов повышения конкурентоспособности является применение современных способов управления персоналом. В статье предлагается рассмотреть мотивацию, как гибкий инструмент повышения уровня эффективности деятельности персонала частных торговых предприятий.

Ключевые слова: мотивация персонала, эффективность деятельности сотрудников, торговля, производительность.

Введение. В Республике Беларусь в последние годы наблюдается увеличение числа торговых объектов, а также числа граждан, занятых в сфере оптовой и розничной торговли. Согласно данным Национального статистического комитета, в Республике Беларусь общее число торговых предприятий по состоянию на конец 2018 года составило 40 408 единиц. Число занятого населения в торговых предприятиях составило 617,7 тыс. чел. В связи с ростом числа торговых предприятий в настоящее время актуализируется задача поиска современных способов мотивации персонала для повышения эффективности их деятельности.

Основная часть. Частные торговые предприятия на сегодняшний день заинтересованы в привлечении высококвалифицированных сотрудников и их удержании. Все мероприятия по подбору и обучению персонала требуют от нанимателя много времени и сил. Соответственно, торговые предприятия заинтересованы в максимальной эффективности деятельности своих сотрудников, и как следствие, в увеличении товарооборота и прибыли предприятия. Ввиду этого важным направлением повышения эффективности деятельности торговых предприятий становится мотивация сотрудников. По данным Национального статистического комитета по состоянию на конец 2018 года товарооборот предприятий, осуществляющих розничную торговлю составил 49