

ОСОБЕННОСТИ МОТИВАЦИИ И СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Д.А. Романов
бакалавр, 3 курс
А.Ю. Кононов

канд. экон. наук, ассистент кафедры туризма и экологии

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Россия. Владивосток*

Мотивация и стимулирование персонала на предприятиях сервиса и туризма, в целом, и общественного питания, в частности, является важным фактором успешной деятельности, поскольку сотрудники предприятий в данной сфере постоянно напрямую общаются с потребителем. Цель любого сервисного предприятия – оставить клиента довольным. Качество сервиса зависит от климата в компании, а мотивация трудовой деятельности – одна из важных его составляющих.

Ключевые слова и словосочетания: туризм, общественное питание, предприятие общественного питания, мотивация.

FEATURES OF MOTIVATION AND STIMULATION OF LABOR ACTIVITY AT THE ENTERPRISES OF PUBLIC CATERING

Staff motivation and incentive on service and tourism enterprises in general as well as on catering enterprises in particular is a crucial fact for successful business, since personnel in this area always gets in touch with the customers. The goal of every service-providing company is to leave the consumer delighted. Service quality depends on the company's climate, and motivation is one of its integral part.

Keywords: tourism, catering, catering enterprise, motivation.

При анализе системы мотивации на предприятиях общественного питания используются общие теории мотивации. Однако существует ряд характерных особенностей, которые стоит отметить отдельно.

Согласно ГОСТу «Услуги общественного питания. Требования к персоналу», персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный [1].

К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: администратор зала, официант, бармен, сомелье, бариста, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии.

К производственному персоналу предприятия общественного питания относятся основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, повар.

К административному персоналу предприятия общественного питания относятся категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, менеджер по производству.

По характеру труда выделяются рабочие, руководители, специалисты, младший обслуживающий персонал [2].

Важным признаком, характеризующим профессиональный состав, является уровень квалификации работников. Уровень квалификации рабочих: неквалифицированный, малоквалифицированный, квалифицированный, высококвалифицированный.

Образовательный уровень работников в условиях внедрения инновационных и компьютерных технологий, автоматизации основных технологических процессов является важнейшим показателем качества кадрового состава предприятия. В зависимости от выполняемых функций принято выделять работников с высшим и незаконченным высшим образованием, со средним профессиональным образованием, без специальной подготовки.

По характеру трудовых отношений и длительности найма различаются постоянные, временные и сезонные работники [2].

Такого рода диверсифицированная классификация работников на предприятиях общественного питания определяет комплексность необходимой системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности. В этих условиях на предприятиях общественного питания необходимо создавать такие условия, при которых у каждого работника, вне зависимости от характера его труда, уровня квалификации, уровня образования, характера его трудовых отношений возникнет возможность для удовлетворения актуальных потребностей с помощью трудовой деятельности.

Например, сотрудникам нижнего уровня (мойщикам посуды, грузчикам, уборщикам) проще и приятнее выполнять свою работу, если они мотивированы признанием со стороны руководства: в этом случае регулярный обмен приветствиями, звание «работник месяца» или похвала перед всем коллективом служит серьезной мотивацией. Объясняется это тем, что данные должности обычно занимают неквалифицированные работники старшего возраста или студенты, которые таким образом подрабатывают, а это как раз та категория персонала, которой признание коллектива помогает лучше справляться с рутинными и не всегда приятными должностными обязанностями.

На качество работы поваров и официантов определяющее влияние оказывает не только уровень зарплаты, но и психологический климат в коллективе. Применимо к ним хорошие результаты дает атмосфера соревнования, которая подводит каждого официанта и повара к необходимости бороться за повышение качества обслуживания в заведении.

Официанты зачастую работают по «процентной системе». В этих условиях сотрудник, доход которого зависит исключительно от прибыли заведения, часто предлагает клиентам самые дорогие блюда, сознательно или подсознательно «скрывая» более бюджетные позиции меню, поэтому работодатели кроме результативности по выручке могут ввести еще и такой показатель, как результативность по числу единиц заказа.

Важным фактором для анализа в данном направлении также становится движение численности работников. Движение кадрового персонала отражает численность приема и увольнения работников по разным причинам за определенный период (год, квартал). В процессе анализа движения кадрового персонала рассчитывается ряд абсолютных показателей и относительных коэффициентов, которые характеризуют интенсивность оборота кадров. Коэффициенты, как правило, определяются в процентах. Одним из важнейших является коэффициент текучести (мобильности) кадров – это отношение количества выбывших по желанию работника и инициативе администрации к среднесписочной численности. В данном отношении важно отметить, что предприятия общественного питания, по оценкам специалистов, характеризуются высоким коэффициентом текучести кадров, что также необходимо учитывать при формировании системы мотивации.

Важным направлением экономного и интенсивного развития предприятия питания является повышение эффективности использования его трудовых ресурсов.

Трудоемкость отражает количество затрачиваемого труда на производство единицы продукции. Она непосредственно зависит от таких факторов как ассортимент выпускаемых на предприятии общественного питания блюд, номенклатура иной кулинарной продукции. Таким образом, на предприятиях общественного питания трудоемкость может варьироваться в зависимости от выбранной системы обслуживания. Так, в зависимости от контингента обслуживаемых гостей, категорий и оснащения предприятий питания используют различный сервис. Наиболее распространенные сервисы: французский; английский; американский; русский.

Французский сервис зачастую используется в предприятиях общественного питания, предлагающих высокую кухню, в которых данный вид сервиса акцентирует элегантность предлагаемого сервиса. В качестве несравненного преимущества французского сервиса можно отметить высокую степень контакта с гостем, который самостоятельно определяет желаемые им объемы порций. Это определяет значительную трудоемкость данного вида обслуживания.

Английский сервис характеризуется наличием специальных приставных столиков, которые подвозятся к столам для гостей. Гости самостоятельно определяют порции, после чего

официанты на месте оформляют блюда. Плюсом английского сервиса также является контакт с гостями, что также предполагает значительные затраты времени и также классифицирует этот вид сервиса трудоемким.

Русский сервис характеризуется тем, что еду приносят на сервировочных блюдах. Официанты на глазах у гостей делят ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки. Преимущество русского сервиса заключается в том, что гости сами определяют желаемые объемы еды. Недостаток русского сервиса - в высокой трудоемкости.

В американском сервисе пищу готовят и раскладывают по тарелкам непосредственно на кухне. Официантами разносятся и расставляются тарелки для гостей. Этот вид используют часто за счет простоты и оперативности. Преимущества американского сервиса заключаются в низкой трудоемкости и достаточно небольшом количестве требуемого персонала. Недостатки американского обслуживания заключаются в слабом контакте с гостями.

В качестве цены рабочей силы заработная плата должна отражать стоимость всех благ и услуг, необходимых человеку для воспроизводства своей способности к труду. Зарботная плата – это вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работников, сложности, количества, качества, содержания, интенсификации и эффективности выполнения работ. В состав заработной платы включаются также компенсационные и стимулирующие выплаты. В качестве социально-экономической категории различают номинальную и реальную заработанную плату [3, с.318].

Организация оплаты труда предусматривает различные надбавки и доплаты компенсационного и стимулирующего характера. К таким компенсационным выплатам, в частности, относятся выплаты за совмещение профессий, за работу в ночное время, в выходные и нерабочие праздничные дни, в сверхурочную работу, за вредные, опасные и иные особые условия труда.

К выплатам стимулирующего характера относятся надбавки за более высокую квалификацию специалистам и профессиональное мастерство рабочим, за руководство бригадой, отделом, за стаж работы, за расширение зон обслуживания, единовременные вознаграждения за выслугу лет, выплаты за выполнения особо важных поручений.

В данном случае стоит отметить, что согласно множествам опросов, низкий уровень заработной платы работников является одной из самых актуальных проблем предприятий общественного питания.

При этом работа сотрудников предприятий общественного питания в целом в значительной степени монотонна, а потому через некоторое время к ней относятся уже без прежней скрупулезности и внимания.

Важным элементом в данной связи становится правильно составленное «рабочее расписание». Учитывая фактор сезонности, либо фактор круглосуточной или преимущественно, ночной работы предприятия общественного питания могут использовать рабочее время более эффективно. Организация, которая демонстрирует удачную практику использования гибкого графика рабочего времени, добивается большей лояльности своих сотрудников. Результатом затраченных руководством усилий по реализации данного элемента мотивации является соединение потребностей работников и производственной необходимости [4].

Наряду с этим полезно разработать стандарты обслуживания для сотрудников заведения: официантов, поваров, барменов, администратора зала. Имея в распоряжении четкие стандарты, можно ввести систему баллов и объективно оценивать результаты труда каждого работника, учитывать все достижения и ошибки.

Рекомендуется время от времени проводить переаттестацию персонала, чтобы убедиться в наличии всех необходимых профессиональных навыков. Кроме того, построение системы мотивации персонала ресторана предполагает поиск нематериальных способов стимуляции – это могут быть бесплатные совместные обеды, культурные мероприятия, помощь штатного психолога и так далее; Выстраивание «обратной связи» (интерес мнением сотрудников в вопросах расширения меню, расположения столов в заведении или изменений в интерьере); Бонусы за преданность заведению – чем дольше и плодотворнее работник трудится, тем выше его базовый оклад или процент.

1. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>

2. Жеребанова, К.В. Управление персоналом на предприятии общественного питания / К.В. Жеребанова [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2015/06/55305>