

Корж Ю. С.

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМАНДНОЇ РОБОТИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сьогодні висококонкурентний ринок, на якому працює бізнес, вимагає кваліфікованої робочої сили для того, щоб залишатися успішним гравцем у конкурентній грі. Однією з основних перешкод, які виникають на робочому місці, є недостатній рівень навчання та розвитку. Навчання є важливим процесом, до якого слід підходити з обережністю, який повинен бути ретельно розроблений і впроваджений у всіх компаніях. Неможливо відкласти навчання персоналу на невизначений термін, чекаючи, поки з'явиться більше часу або грошей. Для того, щоб бізнес був успішним, навички співробітників повинні бути повними та сучасними. Розвиток персоналу – одна з найважливіших інвестицій для бізнесу [1].

Метою закладів ресторанного господарства є надання високоякісних страв та відмінного обслуговування клієнтів, залишаючись при цьому в межах витрат на продукти харчування та оплату праці, щоб діяльність могла приносити прибуток.

Ця мета може бути досягнута лише за умови співпраці та підтримки всього персоналу. Як футбольна франшиза досягає успіху лише тоді, коли гравці та персонал формують згуртовану команду, так і ресторан досягає успіху лише тоді, коли персонал формує робочу команду. Команди незмінно перевершують окремих людей, якщо вони працюють ефективно. Коли групи об'єднуються для вирішення проблеми, вони знаходять більш креативні та гнучкі рішення, ніж окремі люди.

Якщо у ресторані відмінна їжа і обслуговування – це завжди результат командної роботи. Якщо їжа погано приготована або обслуговування неякісне, клієнт може не отримати задоволення від відвідування ресторану. Всі члени команди відіграють важливу роль у тому, щоб зробити враження клієнтів незабутніми.

Кухари часто думають лише про команду на кухні. Працівники кухні можуть вважати себе командою («ми»), яка протистоїть обслуговуючому персоналу («вони»). Персонал кухні в інших змінах, керівництво та інші компоненти роботи також можуть вважатися «ними». Це не є продуктивним у добре функціонуючому ресторані. Персонал може вважати, що якби тільки «вони» були більш розуміючими, працювали старанніше або знали, як це насправді відбувається, «ми» могли б робити кращу роботу.

Недоліком такого мислення є те, що воно протиставляє одну групу іншій. Це сприяє поганому обслуговуванню клієнтів. Заздрощі та дрібні конфлікти можуть призвести до різних схем, спрямованих на те, щоб зробити іншу групу кращою. Це незрілий спосіб дивитися на своє робоче місце, і, на жаль, від цього страждає клієнт. Бути частиною команди означає поважати всіх інших членів за їхню конкретну роль та обов'язки. Коли вся група бачить себе як таку, що має спільні цілі для досягнення, і кожен член команди розуміє свій внесок у загальні командні зусилля, досягаються найкращі результати.

Література:

1. Developing An Effective Training Strategy. URL: <https://www.go2hr.ca/training-development/developing-an-effective-training-strategy> (дата звернення 03.11.2011)

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Паньків М. М.