

Галкина Ю.Е., Бочаров Н.А.
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail-econom@nivlgu.murom.ru

Особенности подбора персонала в ресторанном бизнесе

В процессе обслуживания туристов ресторанный бизнес играет особо важную роль, приобретая ряд специфических черт, что позволяет считать этот бизнес составной индустрии туризма.

Ресторанный бизнес создает условия для достижения социальных целей развития туризма. Люди нуждаются не только в насыщении едой, но и в общении друг с другом. Рестораны – одно из немногих мест на земле, где работают все наши органы чувств, вызывая общее ощущение удовольствия.

Успешность деятельности ресторана зависит от многих факторов, начинающихся от формулирования общей философии ведения этого бизнеса и, заканчивая контролем за тем, как эта философия реально претворяется в жизнь.

Отличительная особенность заведений ресторанного бизнеса состоит в том, что в них производят и реализуют продукцию, а также организуют ее потребление в обеденных залах, сочетая с культурным отдыхом и развлечением потребителей. Это значительно усложняет работу заведений ресторанного бизнеса и повышает ответственность за обслуживание, как руководства, так и всего обслуживающего персонала.

Анализ системы управления персоналом в ООО “Вкус” (ресторан в отеле X.ROOM г. Муром) позволил выявить недостаточную проработанность системы оценки работников при их приеме на работу.

Предлагается разработать единые методики тестирования для оценки рядовых работников, руководителей нижнего звена, а также разработать методы экспертной оценки для обслуживающего персонала. Предлагается следующий механизм проведения оценки персонала, нанимаемого на работу в ООО “Вкус”.

1. Оставление заявки на вакантную должность в социальных сетях или звонку на рабочий телефон.
2. Интервью при личном посещении отдела кадров и ресторана.
3. Прохождение тестов и первичных испытаний.
4. Стажировка.
5. Проверка службой безопасности и медосмотр.
6. Предложение занять вакантное место.

Данный механизм значительно облегчит поиск нужных кандидатов, так как все качества будущего работника будут проявлены еще на этапе отбора.

Предлагаем следующий единый алгоритм действий сотрудников службы кадров:

1. Обрабатываются заявки на вакантные должности, поступившие через социальные сети компании. Рассматривается так же кадровый резерв.
2. С кандидатами, соответствующим замещаемым или создаваемым рабочим местам проводится собеседование. Данное собеседование осуществляют сотрудники кадровой службы при личном посещении HR отдела (а также с руководителями высшего звена, если на работу принимается обслуживающий персонал).
3. Подходящим кандидатам предлагается пройти тесты и первичные испытания.
4. По результатам тестирования и интервью, наиболее подходящих кандидатов приглашают на стажировку, которую проводят руководители подразделений, куда ведется набор. Если нанимаются руководители высшего и среднего звена, то им могут предлагаться дополнительные виды заданий, например, решение кейсов.
5. Финальными этапами трудоустройства являются проверка службой безопасности и медосмотр. Проверка осуществляется по открытым базам данных с целью подтверждения благо-

надежности кандидата, особенно при его допуске к работе на руководящую позицию. А медицинский осмотр проводится за счёт компании в платной клинике.

В настоящее время компания ООО “Вкус” старается улучшать качество обслуживания, находится в поиске новых возможностей, а также расширяет количество предоставляемых услуг. В связи с этим увеличивается и потребность в рабочих местах – как высококвалифицированных, так и неквалифицированных. Учитывая специфику ресторанного бизнеса и оказания услуг проведения досуга, компания отдаёт предпочтение кандидатам, получившим как специальное образование (например: повара), так и высшее образование (менеджеры, бухгалтера, экономисты) или имеющим опыт работы в сфере общественного питания, но так как специализация работы компании специфична, то необходимым навыкам работников учат во время осуществления ими трудовой деятельности (сюда относится обслуживающий персонал: бармены, официанты, бариста, хостес). Но при приеме на работу очень важно учитывать иные качества работников, в том числе и психологические.

К таким качествам можно отнести: мотивация к труду; трудоспособность; коммуникабельность; способность к саморазвитию; способность к обучению; уровень конфликтности личности и т.д. Приоритетные требования к личным качествам, умениям и навыкам персонала, занятого в данной сфере: стрессоустойчивость, внимательность, умение работать в коллективе, исполнительность, аккуратность, коммуникабельность, умение найти подход к каждому клиенту, терпение и отзывчивость.

Такие качества работников на практике HR отдел определяет при помощи различных тестов. В настоящее время тестирование во всех подразделениях ООО “Вкус” применяется не часто и только к руководящим сотрудникам. Предлагаем разработать единую систему тестов с учетом категорий работников.

При разработке тестов следует учитывать, что работа в сфере обслуживания имеет свои отрицательные стороны, к которым работники должны быть морально и физически готовы: порой тяжелые смены (по 12-16 часов) для работников зала ресторана; длительный процесс трудоустройства (до 4 недель), вливание в новый коллектив, который насчитывает более 80 сотрудников и как минимум с половиной из них, вам придется контактировать ежедневно.

Но работа в компании имеет и свои плюсы, такие как: достаточно высокие по отрасли заработные платы, начиная со стартовых (премии, бонусы, доплаты); большой объем качественного профессионального обучения; ясные перспективы развития и карьерного роста; сплоченный профессиональный коллектив на всех уровнях.

При приеме на работу предпочтение следует отдавать кандидатам, нацеленным на результат, карьерный рост, желающим работать в команде и обучаться в компании. Выявить такие качества так же поможет система тестирования.

Рассмотрим виды тестов, которые наиболее полно помогут сотрудникам HR сделать выбор в пользу наиболее подходящего для компании кандидата, как в профессиональном, так и в психологическом плане готовым к эффективному труду.

Тесты, предлагаемые кандидатам при приеме на работу в ООО “Вкус”, должны помочь кадровым работникам оценить общие интеллектуальные способности соискателей и их психологическое соответствие правилам и ценностям компании. Предлагаем использовать тесты от разработчика FPI: вербальный тест, числовой тест, тест на внимательность, логический тест, психологический тест, специальные профессиональные тесты.

Эффект от внедрения предложенных мероприятий будет и социальным, и экономическим. Социальный эффект будет выражаться в улучшении психологического климата в коллективе, так как правильно подобранные люди быстрее вольются в коллектив и адаптируются на рабочем месте. А экономический эффект будет отражен полезными инвестициями в работников, которые в будущем принесут компании успех и прибыль.

Литература

1. Лапыгин, Ю.Н. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: Инфра-М, 2018 220-222.
2. Володина, О.А. Стратегический и инновационный менеджмент: Учебное пособие / О.А. Володина. - М.: Academia, 2019 260.