Горбарская Ю.В., Удалов Д.Э.

Вопросы управления персоналом в сфере общественного питания (правовой аспект)

*ГАОУ ВО города Москвы «Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А. Сенкевича»
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-07-2020-94

ids: lj-07-2020-94

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы организационного и правового характера, возникающие в процессе деятельности предприятий общественного питания, направленной на формирование штата сотрудников, их профессионального отбора. Характеризуются основные трудовые функции отдельных категорий работников сферы общественного питания, в соответствии с нормами профессиональных стандартов.

Ключевые слова: общественное питание, управление; управление персоналом; компетентность, отбор персонал, трудовая деятельность, правовое регулирование трудовых отношений.

Abstract

The article deals with organizational and legal issues that arise in the course of activities of public catering enterprises aimed at forming a staff of employees, their professional selection. The main labor functions of certain categories of public catering employees are characterized, in accordance with the norms of professional standards.

Keywords: catering, management; personnel management; competence, selection of personnel, labor activity, legal regulation of labor relations.

Деятельность человека, осуществляемая им как с профессиональной, так и с потребительской точки зрения подлежит организационно-правовому регулированию правовыми нормами. Сфера общественного питания, является важным сегментом экономической системы страны.

Актуальность рассматриваемой темы, выражается в том, что профессиональная деятельность должна осуществляться ее участниками добросовестно и с соблюдением правил и норм, устанавливаемых соответствующими нормативно-правовыми актами. В особенности это относится к сотрудникам организации, задействованным в управлении и формировании трудового коллектива, так как благоприятный психологический климат способствует нормальному трудовому процессу [13, с. 180].

Предметом исследования являются общественные отношения, возникающие в процессе деятельности организаций, оказывающих услуги общественного питания, в аспекте организации мероприятий, направленных на управление персоналом. Цель исследования, проанализировать систему нормативно-правовых актов, предусматривающих требования к сотрудникам организаций общественного питания.

Теоретическую основу исследования составляют научно-методические и учебные работы, раскрывающие основные принципы деятельности в области управления персоналом. Нормативно-правовую основу, соответственно составляют положения норм, закрепленных в трудовом законодательстве, в частности в профессиональных стандартах.

В социально-экономических науках часто, возникает необходимость в сравнении таких понятий как деятельность и труд. Можно согласиться с мнением авторов учебника «Экономика труда», утверждающих, что деятельность это одна из форм существования людей, процесс проявления внутренней (психической) и внешней

(физической) активности, направленной на удовлетворение каких-либо потребностей [см., например 12, с. 25-30]. Понятие «деятельность» шире понятия «труд». Труд – вид деятельности, но не всякая деятельность является трудом. Деятельность может быть обусловленной и не обусловленной физиологическими потребностями человека, сознательной (осознанной), т.е. осуществляемой на основе внутренне аргументированных побуждений, и инстинктивной (рефлекторной), целенаправленной и бесцельной, созидательной и не связанной с созиданием материальных и духовных благ, разрешенной и запрещенной законом, востребованной и невостребованной обществом или отдельными его членами [16, с. 8-9]. В аспекте юридической науки, деятельность рассматривается с точки зрения соблюдения и реализации участниками общественных отношений своего правового статуса. Р.В. Шагиева, определяет правовую деятельность как социально значимую активность которая специально осуществляется субъектами как носителями субъективных прав и юридических обязанностей в различных сферах общественной жизни для удовлетворения их разнообразных потребностей специфическим духовно-практическим способом и которая поэтому признается обществом и государством правильной, справедливой, а в случае необходимости – дающей возможность вынести решение и вызвать юридически значимые последствия [15, с. 26-27].

Организация или управление, какой-либо деятельностью, т.е. менеджмент определяется как искусство ведения дел, управления тем или иным объектом, это владение профессиональным мастерством с помощью эффективных принципов управления [7, с. 15].

Следует согласиться с мнением В.А. Гвоздовской, утверждающей, что при организации сервиса на предприятии общественного питания, необходимо учитывать следующие факторы, а точнее проводить систематизацию процессов, услуг общественного питания по блокам: процессы FRONT – все, что происходит в зале в зонах видимости гостей и процессы BACK – все, что происходит в зонах, не видимых гостю, на производственных площадях. В первом случае, с точки зрения управления и маркетинга организацией общественного питания, основной задачей ресторатора, является создание условий, для того чтобы гость хотел вернуться; предпринимателю важна высокая повторяемость покупки [5, с. 15]. Речь идет о правилах создания безупречной атмосферы для гостя. Прежде всего важен отличный сервис, который восприниматься с первого взгляда. Также важно не забывать про эмоциональные проявления, они должны соответствовать ключевым характеристикам бренда. Работа в зале должна быть эффективной, взаимодействие с гостем должно быть максимально своевременным. Ресторан должен быть максимально гибким в отношениях с гостями (дополнительные ингредиенты, специальные элементы сервиса и проч.). Во втором случае, внимание уделяется санитарии и гигиене, качеству приготовления блюд и напитков, работе с выходным продуктом, соблюдению весовых характеристик продукта, внешнего вида готовых блюд и полуфабрикатов. Также важны скоростные параметры работы производства, а системы безопасности должны быть реализованы на предприятии питания комплексно, включая безопасность гостей (физическую и санитарную) и персонала, системы инкассации, продуманные действия в чрезвычайных ситуациях.

Отдельно выделяются процессы, связанные с персоналом; процессы, связанные с производственным и управленческим учетом, а также технологические процессы, обеспечивающие работоспособность оборудования предприятия общественного питания [4, с. 20-23].

Управление персоналом, по мнению А.М. Руденко, можно определить как функциональную сферу деятельности, задачей которой является обеспечение

предприятия в нужное время кадрами в необходимом количестве и требуемого качества. Соответственно основной целью управления персоналом выступает формирование работоспособных коллективов, в которых работники действуют с учетом собственных интересов и во благо организации в целом [10, с. 15].

Как отмечает С.С. Скобкин, обязанность и ответственность за общее руководство человеческими ресурсами в организациях обычно возложена на профессионально подготовленных работников отделов кадров. Для того чтобы такие специалисты могли активно содействовать реализации целей организации, им нужны не только знания и компетенция в своей области, но и осведомленность о нуждах руководителей низшего звена. Современная система управления трудовыми ресурсами включает в себя следующие подсистемы:

- планирование ресурсов, т.е. разработка плана удовлетворения будущих потребностей в человеческих ресурсах;
- набор персонала, т.е. создание резерва потенциальных кандидатов по всем должностям;
- отбор кадров, предполагающий оценку кандидатов на рабочие места и отбор лучших из резерва, созданного в ходе набора;
- определение заработной платы и льгот: разработка структуры заработной платы и льгот в целях привлечения, найма и сохранения служащих, применение принципов создания мотивации у работников;
- профориентация и адаптация, т.е. введение нанятых работников в организацию и ее подразделения, развитие у работников понимания того, что ожидает от него организация и какой труд в ней получает заслуженную оценку;
- обучение кадров, предполагает разработку программ для обучения трудовым навыкам, требующимся для эффективного выполнения работником своих трудовых обязанностей;
- оценка результатов трудовой деятельности, занимает важное место в аспекте развития деятельности организации и заключается в разработке методик оценки трудовой деятельности и доведения ее до работника;
- подготовка руководящих кадров и управление продвижением по службе;
- разработка программ, направленных на развитие способностей и повышение эффективности труда руководящих кадров [11, с. 157-158].

В основе подготовки профессиональных качеств работника организации лежит компетентностный подход, в соответствии с которым субъекты трудовой деятельности должны обладать высокими показателями (компетенциями). Как отмечает П.И. Пидкасистый – с точки зрения деятельностного подхода компетентность может быть описана как система знаний, умений, навыков и способов выполнения деятельности на высоком уровне квалификации в соответствии с конкретными условиями [8, с. 214-215].

В теории психологии, в частности психологии управления принято выделять несколько видов профессиональной компетентности:

- специальную – владение собственно профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне, способность проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие;
- социальную – владение совместной профессиональной деятельностью, выражающейся в сотрудничестве персонала организации при решении различных вопросов, возникающих в процессе реализации трудовых

прав и обязанностей, в частности вопросы социальной ответственности за результаты своего профессионального труда;

- личностную – владение приемами личностного самовыражения и саморазвития, средствами противостояния профессиональным деформациям личности;
- индивидуальную – владение приемами самореализации и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, способность к индивидуальному самосохранению, умение организовать рационально свой труд без перегрузок времени и сил и др. [8, с. 215].

Одним из главных направлений организации труда является разработка рациональных форм разделения и кооперации, которые в наибольшей мере соответствовали бы современному уровню развития техники, а также возросшему культурному и техническому уровню работников. Применительно к предприятиям общественного питания разделение труда внутри отрасли – это разделение между заготовочными и доготовочными предприятиями, выделение специализированных и узкоспециализированных предприятий общественного питания; а внутри предприятия – это разделение труда между работниками. Так, Л.А. Радченко отмечает, что разделение труда внутри предприятия общественного питания может быть функциональным (например, разделение труда между работниками производства и торгового зала), технологическим (по видам работ) и кооперационным. В связи с тем, что на предприятиях общественного питания одновременно осуществляются функции по приготовлению продукции, ее реализации и организации потребления, структура штатов предприятия общественного питания включает следующие группы: работники производства; работники торгового зала; административно-обслуживающий персонал [9, с. 137-138].

Правовую основу отношений, связанных с управлением персоналом предприятий общественного питания, составляют такие нормативно-правовые акты, как: Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ – общие вопросы регулирования трудовых отношений; «ГОСТ 30524-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу» [3].

Отдельного внимания, заслуживают положения принятых и действующих требований профессионального стандарта к руководителю предприятия общественного питания и отдельным категориям работников в сфере деятельности предприятий, оказывающих услуги общественного питания [6, с. 87]. В соответствии с положениями Приказа Минтруда России от 07 мая 2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания» [1] к трудовым функциям руководителя относятся:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия питания, необходимой для принятия стратегических оперативных управленческих решений;
- организация системы мониторинга внешней и внутренней среды предприятия питания;
- руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию продукции и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.

Названный выше подзаконный нормативно-правовой акт, содержит указания о необходимых умениях, которыми должен владеть руководитель, а именно: навыками планирования и организации маркетинговых исследований на предприятиях питания;

методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий питания; техниками количественной оценки, анализа и презентации информации о продукции и услугах предприятия питания; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий питания. Для реализации соответствующих требований, руководитель предприятия питания должен владеть следующими знаниями: способностью формулировать задачи и цели развития предприятия питания, отражающие интересы собственников и заинтересованных сторон; знанием норм законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность предприятий питания; осуществления технологии маркетинговых исследований на предприятиях питания; основ статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия питания.

Необходимо отметить, что правовое регулирование трудовой деятельности в области общественного питания, также содержит требования к отдельным категориям работников, в частности официанта и бармена в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 01 декабря 2015 г. № 910 н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен» [2].

Одной из важнейших функций кадровой службы организации, в частности гостиницы является отбор персонала. Под которым понимается – процесс установления соответствия между такими параметрами, как квалификация, знания, умения, навыки, способности, личностные черты кандидата и требованиями, предъявляемыми к вакантной должности. По мнению, П.П. Чуваткина – ориентация на качество предоставления услуг и высокий уровень профессионализма работников обуславливают большое количество этапов в процедуре отбора персонала гостиничного предприятия: анализ представленных документов; предварительная беседа; заполнение анкеты; собеседование; тестирование; проверка рекомендаций; анализ результатов; сопоставление с результатами других кандидатов и принятие решения [14, с. 107-108].

Также, отмечается, что отбор персонала – процесс двусторонний, в положительных результатах которого заинтересованы обе стороны. При некомпетентном подходе эта стадия может породить несколько серьезных проблем. Во-первых, кандидат часто приходит на собеседование с целью получить общее представление об условиях труда и сравнить с другими предложениями. В гостиничной сфере зачастую сразу отталкивает низкая заработная плата линейного персонала и плотный график работы.

Во-вторых, как показано выше, процедура отбора очень емкая и занимает определенное количество времени. Кандидат на должность не может приступить к работе в тот же день или на следующий после подачи заявления, как, допустим, в сфере ресторанного бизнеса. За время рассмотрения заявления потенциальный сотрудник может найти более привлекательное место работы.

В-третьих, именно на этом этапе вовремя не распознаются кандидаты, стремящиеся найти временную подработку на сезон и не планирующие строить карьеру в гостиничной индустрии, что впоследствии сказывается на высокой текучести кадров [14, с. 108].

В заключении необходимо отметить, что эффективность деятельности предприятия общественного питания, в большей степени зависит от персонала, взаимодействующего как между собой в рамках деятельности различных структурных подразделений предприятия, так и с потребителями услуг общественного питания, определяющих важнейший фактор экономической составляющей – востребованность и прибыльность предприятия общественного питания. Работа по совершенствованию кадрового потенциала предприятия, должна основываться на правовых нормах,

гарантирующих соблюдение прав и свобод, а также исполнении обязанностей всеми заинтересованными участниками общественных отношений.

1. Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. N 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 04 июня 2015 г.
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 01 декабря 2015 г. № 910н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30 декабря 2015 г.
3. "ГОСТ 30524-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1674-ст) // М.: Стандартинформ, 2016.
4. Гвоздовская В.А. Управление рестораном, который любит прибыль / Виолетта Гвоздовская – М.: ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости», 2018. – 256 с.
5. Гвоздовская В.А. Управление рестораном, который любит гостей / Виолетта Гвоздовская – М.: ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости», 2019. – 232с.
6. Горбарская Ю.В., Удалов Д.Э. Правовое регулирование экономических отношений в сфере услуг общественного питания // В сборнике: Сборник избранных статей по материалам научных конференций ГНИИ «Нацразвитие» Материалы конференций. 2019. С. 85-89.
7. Михалева Е.П. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Е.П. Михалева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 191 с.
8. Педагогика и психология: учебник для бакалавров / под ред. П.И. Пидкасистого. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. – 724 с.
9. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л.А. Радченко. – Москва: КНОРУС, 2020. – 322 с.
10. Руденко А.М. Управление персоналом: учебное пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова; под ред. А.М. Руденко. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 414 с.
11. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 366 с.
12. Толочек В.А. Психология труда: Учебное пособие. – 3-е изд., доп. – СПб.: Питер, 2019. – 480 с.
13. Удалов Д.Э., Ковтун Е.А. Организационно-правовые основы обеспечения профессиональной деятельности психологической службы // Путеводитель предпринимателя. 2018. № 39. С. 178-189.
14. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с.
15. Шагиева Р.В. Человек в правовой сфере: личностно-деятельностный подход: монография / Р.В. Шагиева, В.Н. Казаков. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2015. – 208 с.
16. Экономика труда: учебник для академического бакалавриата / под общей ред. М.В. Симоновой. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 259 с.

Гудилова Ю.А.

Информационная технология управления данными о персонале при адаптации задач бизнеса в интегрированные решения информационных систем

*Самарский национальный исследовательский университет имени академика
С.П. Королева
(Россия, Самара)*

doi: 10.18411/lj-07-2020-95

idsp: ljjournal-07-2020-95

Abstract

The article considers the role of information systems for automating the work of a business in the field of personnel management. A competency system for evaluating employees was developed and implemented in the organization. The analysis of the assessment of senior managers of a manufacturing enterprise through an information system.

Keywords: staff assessment, questionnaire, assessment.