

**Работа менеджера в организации общественного питания во время условий пандемии.**

В настоящее время весь мир и в том числе Российская Федерация вынуждены жить в условиях новой реальности. Такие термины как пандемия и карантин вошли в повседневный обиход. Пандемия вируса нанесла сильнейший удар по предпринимательству во всех сферах экономики. Страх за свое здоровье заставляет граждан снизить посещение предприятий общественного питания, парикмахерских, салонов красоты и других. 29 марта 2020года Режим самоизоляции был объявлен постановлением правительства (1). Предприятия общественного питания перешли в режим работы «на вынос» и работу «на доставку». Летом часть ограничительных мер была снята, рестораны стали открывать с введением более жёстких требований к соблюдению санитарных норм. В столь непростое время для России, рестораны общественного питания ведут свою деятельность согласно требованиям Роспотребнадзора, нормативным актам таким как «Рекомендации по организации работы предприятий общественного питания в условиях сохранения рисков распространения COVID-19» (1)

Актуальность статьи охарактеризована необходимостью менеджера обеспечить качественную работу предприятия в режиме максимального сокращения издержек, отвечающую всем требованиям Роспотребнадзора.

Целью данного исследования – рассмотреть систему управления организации общепита, выявить ее особенности при работе в период пандемии и сформировать методику сохранения кадрового состава.

Для достижения этой цели были решены следующие задачи:

- 1.Рассмотреть систему управления персоналом в организации общественного питания.
- 2.Выявить особенности работы в режиме самоизоляции.

При написании статьи использовались научные издания и статьи, электронные ресурсы.

Общественное питание важная сфера хозяйственно-экономической деятельности человека. Эта отрасль, с одной стороны, способствует сокращению затрат времени домашних хозяек на приготовление пищи и обеспечивает население сбалансированным питанием, с другой – посещение предприятий общественного питания является одной из форм организации досуга граждан и, тем самым, способствует повышению качества их жизни. Основная цель организаций общественного питания удовлетворение разнообразных потребностей населения.

А раз есть организация то сразу же появляется и потребность в управлении ею. Именно этим занимаются современные менеджеры. Поэтому можно сказать, что сегодня менеджер – одна из основных и наиболее востребованных профессий.

Система управления персоналом включает различные методы, способы работы и взаимодействия с кадрами. Она состоит из следующих элементов: определение потребности организации в персонале, набор, отбор и наем кадров, адаптацию и обучение нанятых работников, контроль, мотивацию работников, оценку деятельности кадров.

Но в привычный уклад работы менеджера в сфере общественного питания жизнь внесла свои коррективы. И в нынешних условиях задача грамотного менеджера найти возможность пережить трудный период, связанный риском распространения коронавирусной инфекции.

С момента объявления режима самоизоляции начались проблемы с организацией работы предприятий общественного питания. Ресторанный бизнес оказался не подготовлен к переходу в режим самоизоляции.

Из-за закрытия предприятий для посещения была потеряна выручка от обслуживания клиентов в зале, что составляло около 85% дохода ресторанов. Пришлось расширять ассортимент товаров на вынос и доставку. Некоторые блюда не могли попасть в меню доставки в силу специфики рецептуры, так как не пережили бы поездку от кухни до клиента, потеряв вкусовые качества и товарный вид.

И тем не менее в условиях карантина доставка является одним из первых шагов на пути сохранения рабочего коллектива и предотвращения простоя дорогостоящего оборудования. Но только доставкой занятость персонала обеспечивается не в полном объеме. Придётся сократить фонд оплаты труда, конечно же по обоюдному согласию работодателя и работника, предоставив оплачиваемые отпуска. Учитывая, что большинство ресторанов имеют почасовую оплату труда — это будет выгодно работнику, который попросту лишился бы рабочих часов. Это касается работников зала, а вот работу сотрудников кухни переход на доставку никак не изменит, меняется только форма подачи блюд. Раньше большинство предприятий общественного питания осуществляли доставку через агрегаторы. В условиях пандемии целесообразно организовать доставку своими силами. Для этого понадобится оформить объявление в социальных сетях, в котором необходимо указать список блюд и зону покрытия собственной доставки, отмеченную на карте. Данная мера позволит задействовать работников с водительскими правами которые ранее работали «в зале», оставив им почасовую оплату труда. Конечно, организация доставки не панацея от всех проблем, но поможет покрыть некоторые затраты, сохранить коллектив и позволит оставаться во внимании потребителя.

И тем не менее эксперты прогнозируют, что многим рестораторам придётся уйти с рынка, закрыв свои заведения.

Государство пытается поддержать отрасль, предоставляя кредиты по сниженным ставкам, а также отсрочку платежей. Но меры по поддержке которые предложило государство рестораторы посчитали недостаточными ведь речь идет не об отмене, а об отсрочке платежей, следовательно по истечении определённого времени расходы только увеличатся.

Последним ударом по отрасли стало решение властей закрывать рестораны с 23:00 до 06:00 и случилось это в сезон новогодних корпоративов.

И все же вернемся к обязанностям менеджера в организациях общественного питания.

Как мы знаем, менеджер — это руководитель, управляющий — начальник, занятый управлением процессами и персоналом на определённом участке предприятия, организации. Может быть её владельцем, но часто является наёмным работником. Итак, менеджмент — это в первую очередь управление. А управление, по определению Питера Дукера, это особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную, целенаправленную и производительную группу. Поэтому менеджмент можно определить как совокупность методов, принципов, средств и форм управления организацией с целью повышения эффективности ее работы. А менеджера — как работника компании, принявшего на себя ответственность за качественное исполнение порученных ему производственных процессов и с этой целью управляющего подчиненными ему работниками, непосредственно занятыми в этих процессах. В таких ресторанах общественного питания как: KFC, McDonald's, Burger King и так далее, как и в других организациях есть три типа менеджеров:

1. Менеджером младшего звена. То есть управленцем начального уровня, находящимся непосредственно над другими работниками (не управленцами).
2. Менеджеры среднего звена — управленцы среднего звена, руководящие менеджерами младшего звена.
3. Менеджеры высшего звена — топ-менеджеры, высший административно-управленческий состав.

Профессиональная работа менеджеров организаций общепита позволяет обеспечить качественную работу ресторанов в период пандемии.

И так, в чем же заключается основная работа менеджерского состава:

1. Важнейшим требованием к менеджеру любого уровня является умение управлять людьми. Чтобы быть хорошим менеджером любого уровня необходимо быть психологом, что означает понимать людей и отвечать им взаимностью.

2. Хороший менеджер должен быть и хорошим организатором, и другом, и учителем, и экспертом в постановке задач, и лидером, и человеком, умеющим слушать других... и это только для начала. Он должен хорошо знать своих прямых подчиненных, их способности и возможности выполнения конкретной получаемой ими работы.

3. В условиях сложной эпидемиологической обстановки менеджер обязан следить за соблюдением сотрудниками правил Роспотребнадзора, а именно за соблюдение масочного режима, дезинфекцию рук и рабочих поверхностей, а также дезинфекцию зала (если ресторан открыт), соблюдение дистанции между посетителями.

4. Следить за соблюдением правил доставки: измерение температуры курьера, дезинфекция сумки курьера, точная выдача заказа, срок и время доставки.

5. Производить контроль за своевременной поставкой продукции, а также за свежестью и качеством поставляемых продуктов.

6. Решать конфликтные ситуации как среди гостей, так и среди подчиненных. Возникшие конфликты должны быть быстро и эффективно разрешены. Этот процесс включает два момента: ликвидацию причины противоречия, снятие или уменьшение отрицательных эмоций, порождаемых конфликтом.

Таким образом, мы видим, что менеджер играет самую важную роль в организации общественного питания.

#### Заключение.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что управление организацией общественного питания в период сложной эпидемиологической обстановки играет важную роль в ее успешном функционировании. В наше непростое время многим организациям приходится приостанавливать свою работу в связи несоблюдением правил, установленных государством и сотрудниками Роспотребнадзора. И только рестораны общепита, в которых,

благодаря правильным и профессиональным действиям менеджеров выполняется работа по всем нормам, продолжают свою деятельность в условиях режима повышенной опасности.

#### **Список литературы**

1. Рекомендации Роспотребнадзора от 14 февраля 2020 года № 02/2230-2020-32 по проведению профилактических и дезинфекционных мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции в организациях общественного питания и пищеблоках образовательных организаций.
2. Конституция Российской Федерации "Закон РФ "О защите прав потребителей"" от 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 29.07.2018) // Российская газета. с изм. и допол. в ред. от (ред. от 29.07.2018)
3. Петрович, М. В. Управление организацией: учебник / М. В. Петрович. – Минск : Акад. упр. При Президенте Респ. Беларусь, 2016. – 479 с.
4. Интернет источник: [skachatreferat](http://skachatreferat)
5. Интернет источник: [ci-article.ru/stat.php?i](http://ci-article.ru/stat.php?i)