

РОЛЬ МЕНЕДЖМЕНТА В УПРАВЛЕНИИ БАНКЕТНЫМИ МЕРОПРИЯТИЯМИ В РОССИИ

THE ROLE OF MANAGEMENT IN THE MANAGEMENT OF BANQUET EVENTS IN RUSSIA

Яковлева Дарья Александровна

Студент 3 курса

Факультет Социально-гуманитарный

СурГПУ

e-mail: darya_yakovleva2001@mail.ru

Yakovleva Darya Alexandrovna

Student 3 term

Faculty of Social and humanitarian

SurGPU

e-mail: darya_yakovleva2001@mail.ru

Аннотация

Рассмотрена важность роли менеджера в организации и проведении банкетных мероприятий.

Проанализирован процесс управления банкетными мероприятиями.

Annotation

The importance of the manager's role in the organization and conduct of banquet events is considered. The process of managing banquet events is analyzed.

Ключевые слова: менеджмент, менеджер, банкетные мероприятия.

Key words: management, manager, banquet events.

Менеджмент (англ. management) — управление производством; совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством с целью повышения эффективности производства и увеличения прибыли [1, с.469]. Выполнение этих обязанностей берет на себя менеджер предприятия. Во многом от его компетенции и профессионализма зависит, как пройдет мероприятие, что является главной целью работы. В соответствии с поставленной целью представлены следующие задачи:

- рассмотреть понятие «менеджмент»;
- перечислить обязанности менеджера;
- выявить особенности работы менеджера;
- определить роль менеджера в организации банкетного мероприятия;
- сделать вывод.

Управляющий рестораном – высший руководитель заведения, который контролирует работу персонала ресторана, контролирует качество обслуживания, качество закупаемых продуктов и технологию приготовления блюд, техническое состояние всего оборудования, соблюдение техники безопасности и санитарных норм на производстве.

Управляющий также участвует в формировании ценовой политики заведения, проведении различных рекламных акций, взаимодействует с поставщиками и контролирующими органами.

Менеджер возглавляет работу коллектива и контролирует все, что относится к мероприятию. Он ведет переговоры с клиентом, тем самым его функции заключаются в помощи и консультировании о том, как выстроить и оформить банкет. Для клиента помощь менеджера необходима при выборе оформления зала, составлении меню, схемы размещения гостей, подборе инвентаря и оборудования. На следующих этапах

раскрываются такие обязанности менеджера как: руководство над персоналом, надзор за подготовкой помещения и всего мероприятия, контроль над всеми направлениями организации и проведения мероприятия.

От профессионализма, личностных качеств и грамотной организации работы менеджера зависит качество оказываемой услуги. Он должен иметь определенный набор качеств: коммуникабельность, организаторские способности, управленческие навыки, знание основ экономики и психологии, стрессоустойчивость, склонность к быстрому принятию решений. Помимо этого, не менее важны: отличная память и собранность, аккуратность, опрятный внешний вид, знание иностранных языков.

Менеджмент банкетного мероприятия крайне сложный процесс. И каким бы профессионалом не был менеджер банкета иногда он совершает ошибки, которые зачастую ставят под угрозу все мероприятие. Причиной всему является человеческий фактор — многозначный термин, описывающий возможность принятия человеком ошибочных или алогичных решений в конкретных ситуациях.

Рассмотрим наиболее частые ошибки менеджмента в управлении банкетного мероприятия.

1. Недостаточное понимание управленческой деятельности.

Менеджер должен контролировать и корректировать весь процесс сервиса на банкете. Контроль должен иметь правила и продуманный характер. Менеджер должен уметь видеть ошибки и быстро принимать решение по их устранению. Но случается так, что он может что-то упустить из своего поля зрения. Например, менеджер может не заметить, что на одном из нескольких столов официантом допущена ошибка в сервировке стола, что в последующем приведет к сложности в подачи блюд или недовольству гостей.

2. Ошибки в организации процесса.

Ошибка менеджера в организации процесса банкета приводит к нарушению временного регламента, хаосу в работе персонала, отклонению в порядке подачи блюд. Менеджеру необходимо выстроить процесс так, чтобы он работал как механизм часов. Он должен распределить обязанности, закрепить зоны помещения за сотрудниками, построить график подачи блюд, так чтобы весь персонал был максимально задействован в мероприятии и постоянно находился в рабочем состоянии.

3. Отсутствие работы над атмосферой мероприятия.

Одной из обязанностей менеджера является контроль работы и поведения персонала. Ему необходимо постоянно проводить профилактическую работу над поведением персонала, объяснять, как вести себя в той или иной ситуации и на протяжении всего банкета (улыбаться, вежливо разговаривать с гостями и т.д.). Во избежание конфликтных ситуаций между персоналом и гостями, менеджер должен тщательно следить за всем.

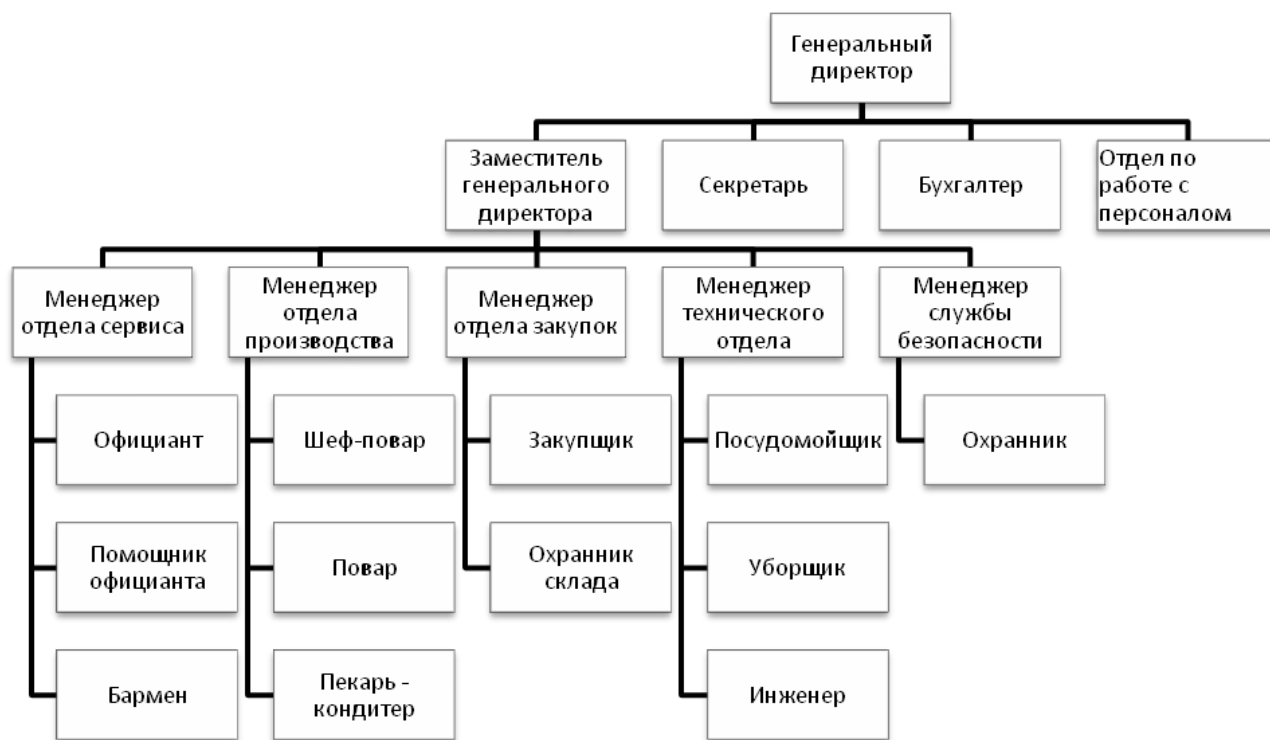


Рисунок 1. Организационная структура управления рестораном.

Менеджмент выполняет огромную роль в организации банкетного мероприятия. Управление и контроль над всем процессом берет на себя менеджер. Он обязан следить за всеми: подготовкой зала, сервировкой, работой персонала, создании атмосферы. В его обязанности входит быстрое решение возникающих вопросов и конфликтов. Именно широкий спектр обязанностей менеджера говорит нам о том, что менеджмент в управлении крайне важен и даже необходим.

Источники и литература

1. Большой экономический словарь / Под ред. А. Н. Азрилияна. 5-е изд. доп и перераб. — М.: Институт новой экономики, 2002. С. 469.
2. Ж. Кристеноен, Д. Мейстер, П. Фоули и др. (Gavriel Salvendy). Человеческий фактор. В 6-ти тт. Т. 1. Эргономика — комплексная научно-техническая дисциплина: = Handbook of Human Factors / В. П. Зинченко, В. М. Мунипов. — М.: «Мир», 1991. — Т. 1. — С. 526. — 599 с.
3. Виолетта Г. Сильный менеджер: суть и отличие от хостес // 3 ошибки в управлении залом [Электронный ресурс]// URL :<https://www.restorator.ua/post/2016/08/09/3-ошибки-в-управлении-залом-сильный-менеджер-суть-и-отличие-от-хостес> (дата обращения: 06.03.2021)