

“Бизнес — это игра, величайшая игра в мире — если вы знаете, как в нее играть.”

В ресторанном бизнесе решение всех вопросов, которые связаны с управлением, организацией и персональным менеджментом возлагается, в основном, на руководителей-администраторов, которые считаются первыми лицами заведения и всего затеянного бизнеса.

Ни для кого уже не удивительно, что руководители ресторанов собственной персоной контролируют все мероприятия, связанные с подбором персонала, проводят собеседования, осуществляют перемещение персонала внутри подразделения, решают дисциплинарные вопросы. Конечно, все эти действия требуют затраты большого количества сил, личного времени и энергии, в то время как можно было бы успеть решить более важные и творческие задачи поэтому можно воспользоваться услугами управления рестораном (консалтинг). Если придерживаться предложенной модели управления рестораном, то нужно выделить основные аспекты и правила, которых ресторатор, по мере возможности должен придерживаться.

Ресторатор должен быть гибким и «многофункциональным», то есть знать и уметь все. Если ситуация этого требует, то он не должен брезговать самостоятельно обслужить гостя, работать на кассе, даже убирать за гостями со столов или принимать их, готовя им блюда. И это еще не является полным перечнем обязательств! Ресторатор отбирает и выбирает поставщиков для своего ресторана, самостоятельно контролирует закупку продуктов и занимается складированием. Составляет и планирует бюджет, а также организовывает необходимые рекламные кампании. Помимо всего прочего, ресторатор должен уметь точно определить степень ответственности каждого сотрудника, правильно и умело сформировать политику ресторана и установить цены, изучив изначально ценовую политику. Должен принимать на работу, предоставлять обучение персонала, заниматься увольнением, а также уметь поощрять и предлагать карьерный рост для более активной стимуляции рабочего процесса. Именно ресторатор способен установить критерии поведения и поспособствовать в создании рабочей морали.

Только ввиду острой нехватки свободного времени в настоящее время все большее количество руководителей перекладывают решение этих вопросов со своих плеч третьему лицу. В таком случае вся ответственность возлагается на так называемых «линейных руководителей»: метрдотель, менеджер, управляющий, что, в принципе приносит не такие уж плачевные результаты. Конечно, существенным недостатком таких руководителей, которые не имеют ни консультативной, ни профессиональной информационной помощи, специальной подготовки для подобных мероприятий, и у них отсутствует наличие достаточного опыта, обычно пользуются единственным методом — это авторитарный подход и довольно жесткое давление на подчиненный или потенциальный персонал. Следствием такого подхода является неустойчивый и негативный моральный климат внутри самого коллектива, как и отношения между сотрудниками.

Подводя итоги, говоря о развитии ресторанного бизнеса в общем, напрашивается вывод

о том, что проблемы, связанные с современным управлением в ресторане уже некоторое время не решаются путем жестких решений и методами, присущими авторитарной политике. Все дело в том, что в современном обществе данная система не нашла себе применения и попросту не работает. На сегодняшний день количественные показатели в полной мере подавляют качественные. Также, давно не срабатывает принцип понимания, относящийся к отдельным составляющим частям ресторанного бизнеса. *Поэтому главный элемент — сам человек, который является носителем невероятной ценности для процветания бизнеса. А если возникают какие-либо вопросы, то можно обратиться к специальному консультанту, который профессионально владеет ситуацией.*