

УДК 331.108.2

Д. А. Гасинец

ФГБОУ ВО Байкальский государственный университет, Иркутск,
e-mail: dasha_gasinets@mail.ru

Л. А. Казарина

ФГБОУ ВО Байкальский государственный университет, Иркутск,
e-mail: rakita333@yandex.ru

ПРОБЛЕМЫ С ПЕРСОНАЛОМ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ: ПОСЛЕДСТВИЯ ПАНДЕМИИ

Ключевые слова: общественное питание, пандемия, персонал, управление персоналом, качество обслуживания, условия труда.

В статье рассматриваются основные проблемы и вызовы, с которыми сталкиваются предприятия сектора общественного питания в постпандемический период. Пандемия COVID-19 затронула предприятия всех сфер деятельности, а также их клиентов и покупателей. Показано, что в связи с принятыми повсеместно ограничительными мерами особо пострадал сектор общественного питания. Предприятия этого сектора по настоящее время не восстановили как свое количество, так и, в определённой мере, объёмы и качественные параметры деятельности. Определены трудности постпандемического восстановления одной из основных отраслей экономики. Выявлены проблемы, связанные с управлением персоналом, в том числе сокращение численности работников, трудности с набором персонала и его удержанием, снижение качества обслуживания клиентов, рост нагрузки на персонал, изменение отношения сотрудников к работе и повышение их требований к работодателям. Показано, что в результате пандемии значительно сократилось число точек общественного питания, а их руководители изменили подходы к управлению персоналом и функционированию предприятий в целом. Представлены рекомендации, направленные на улучшение условий труда и повышение привлекательности профессии в секторе общественного питания.

D. V. Gasinets

Baikal State University, Irkutsk, e-mail dasha_gasinets@mail.ru

L. A. Kazarina

Baikal State University, Irkutsk, e-mail rakita333@yandex.ru

PROBLEMS WITH PERSONNEL IN PUBLIC CATERING: PANDEMIC CONSEQUENCES

Keywords: public catering, pandemic, personnel, personnel management, quality of service, working conditions.

In article the main problems and calls which the enterprises of the sector of public catering during the post-pandemic period face are considered. The pandemic of COVID-19 affected the enterprises of all fields of activity and also their clients and buyers. It is shown that in connection with the restrictive measures taken everywhere the sector of public catering especially was damaged. The enterprises of this sector did not restore till present as the quantity, and, in a certain measure, volumes and qualitative parameters of activity. Difficulties of post-pandemic restoration of one of primary branches of economy are defined. The problems connected with personnel management including reduction of number of workers, difficulties with recruiting and its deduction, customer service decline in quality, growth of load of personnel, change of the relation of employees to work and increase in their requirements to employers are revealed. It is shown that as a result of a pandemic the number of points of public catering was considerably reduced, and their heads changed approaches to management to personnel and functioning of the enterprises in general. Recommendations, the direction on improvement of working conditions and increase in appeal of a profession in the sector of public catering are submitted.

Введение

Одной из важнейших составляющих современной отечественной экономики является сектор общественного питания. Совсем недавно этот сектор столкнулся с беспре-

цедентными вызовами. Вызовы возникали в последние несколько лет, но, особенно повлияла на весь мир и в том числе, на отрасль общественного питания пандемия заболевания COVID-19. Эти изменения затронули

не только работу заведений, но и саму природу работающего в секторе общественного питания персонала, его квалификацию и мотивацию. В данной статье рассматриваются актуальные проблемы, связанные с персоналом в общественном питании, включая трудности с набором и удержанием сотрудников их мотивацией, снижение качества обслуживания и изменение количественного состава точек общественного питания.

Целью исследования является выявление и анализ основных проблем, с которыми сталкивается сектор общественного питания при работе с своим персоналом после окончания пандемического периода, а также обоснование важности решения этих проблем для восстановления, развития и повышения конкурентоспособности предприятий отрасли.

Материалы и методы исследования

При выполнении исследования использованы методы анализа и дедукции, обобщения полученных данных, сравнительного анализа.

Результаты исследования и их обсуждение

В современных условиях развития бизнеса оценка экономической эффективности деятельности коммерческих предприятий становится все более важным инструментом управления. Такая оценка «обеспечивает руководство компанией необходимой информацией, которая позволяет принимать своевременные управленческие решения и способствует оптимизации бизнес-процессов» [1, с. 29].

Чтобы проанализировать изменения в количестве точек общественного питания в последние годы обратимся к статистическим данным.

По данным Росстата, количество точек общественного питания в России за последние пять лет демонстрирует значительные колебания. В 2018 г. количество ресторанов, баров и кафе составило приблизительно 200 000 точек [2]. Однако к 2020 г., в результате пандемии, это число сократилось на 30%.

В настоящее время в отрасли наблюдается небольшой рост, что показывает, что многие заведения восстановились, но их количество не достигло докризисного уровня (таблица).

Помимо того, что многие заведения потерпели неудачи и закрылись, другие же, наоборот, благодаря пандемии укрепили свои позиции на рынке общественного питания, всё же возникла проблемы с персоналом. Появились трудности с набором и удержанием персонала. На эти трудности, влияет не только смена поколения и его привычек, но и изменения самого привычного мира. Так, пандемия COVID-19 оказала значительное влияние на психическое здоровье работников по всему миру. Она принесла с собой не только физические угрозы, связанные с распространением вируса, но и психологические. Многие сотрудники столкнулись с высоким уровнем стресса, неопределенности и тревоги, которые были связаны с такими изменениями, как потеря работы, переход на удаленную работу, необходимость адаптироваться к новым условиям труда.

Руководители и собственники предприятий общественного питания с началом пандемии вынуждены были существенно изменять подходы к управлению, принимать различные меры для уменьшения потерь. Специфика бизнеса не позволяла использовать в полной мере типичные для того периода методы удаленной работы и сохранить полных штат сотрудников. Тем не менее, многим предприятиям удалось продолжить свое функционирование, в том числе с помощью изменения ассортимента, позволяющего осуществлять онлайн продажи. Они активно создавали и развивали аккаунты в социальных сетях. По мнению специалистов, «на сегодняшний день, социальные сети – это универсальные площадки для бизнеса, с помощью которых можно не только осуществлять рекламу и формировать определенный имидж магазина, но и использовать как интернет-магазин. Согласно статистике, продажи через социальные сети занимают более 20% российского онлайн-рынка. И по прогнозам, эта доля будет увеличиваться с каждым годом» [3, с. 175].

Динамика количества точек общественного питания, тыс. [2]

2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
200	210	140	160	180	160

Стоит обратить внимание и на то, что малый и средний бизнес для повышения конкурентоспособного уровня все чаще прибегает к «внедрению телекоммуникационных и информационных технологий для улучшения работы определенных задач в зависимости от специфики своей деятельности» [4, с. 94]. Не стал исключением и сектор общественного питания. Информационная и технологическая насыщенность предприятий этой отрасли стала заметным трендом, процессы цифровой трансформации постепенно затрагивают различные аспекты управления предприятиями и их сетями [5].

В условиях неопределенности и перемен важность обеспечения безопасности и здоровья на рабочем месте стала приоритетом для многих компаний. Поддержание позитивной корпоративной культуры не только способствует укреплению командного духа, но и помогает улучшить общее психологическое состояние работников. Внимание к эмоциональному состоянию сотрудников, «внедрение программ по стресс-менеджменту и психической помощи стали необходимыми мерами для помощи работникам в сложившейся ситуации» [6].

По оценкам экспертов, только 37% заведений общественного питания «смогли полностью адаптироваться к проблемам, возникшим во время пандемии и их клиенты возвращаются» [7, с. 110]. Исследования показывают, что пандемия усилила нехватку квалифицированных работников в сфере общественного питания, с 2023 г. этой отрасли «наблюдается один из самых ярко выраженных дисбалансов между количеством сотрудников и количеством вакансий» [8, с. 6]. Причины данной проблемы многообразны:

1. Изменение психологии работников: Пандемия изменила восприятие многих работников к своей профессии, многие из них решили сменить сферу деятельности, ищут более стабильные и безопасные условия труда.

2. Снижение уровня заработной платы: в результате экономических трудностей множество заведений сократили заработные платы, что также негативно сказалось на способности привлекать новых сотрудников.

3. Физические требования и условия труда: Работая в условиях повышенного стресса и ограниченного времени, работники сталкиваются с перегрузками и некомфортными условиями труда, что также влияет на уровень текучести кадров.

Таким образом, совокупность данных факторов могла очень сильно повлиять на качество обслуживания в кафе, ресторанах, столовых и т.п.

Снижение числа работников приводит к перегрузке оставшихся сотрудников, что отрицательно сказывается на качестве обслуживания клиентов, в частности снижается уровень удовлетворенности клиентов, увеличивается время ожидания выполнения заказа, растет количество жалоб.

Восстановление допандемийного уровня обслуживания будет означать, что предприятия сектора общественного питания будут в полной мере исполнять свои «три базовые функции: изготовление готовой продукции, ее реализация и организация потребления» [9]. И каждая из этих функций будет обеспечена квалифицированными исполнителями.

Выводы

Пандемия COVID-19 стала катализатором значительных изменений в секторе общественного питания, в частности, в области управления персоналом. Уменьшение количества точек общественного питания на фоне проблем с набором и удержанием сотрудников создает новые вызовы для отрасли. Низкий уровень удовлетворенности персонала и клиента отражает необходимость системного подхода к улучшению условий труда, стимулированию работников и повышению привлекательности профессии.

На основании анализа можно выделить следующие рекомендации:

1. Улучшение условий труда: создание программ мотивации, введение гибких, в т. ч., гибридных, графиков работы могут способствовать увеличению интереса к работе в общественном питании.

2. Акцент на здоровье и безопасность: обеспечение безопасных условий труда и внимания к психическому здоровью работников, создание специально оборудованных зон отдыха, лояльное отношение к сотрудникам.

3. Инвестиции в обучение: Поддержка образовательных инициатив для повышения квалификации персонала, реализация образовательных программ, заинтересованность в карьерном росте сотрудника.

Решение этих задач позволит укрепить положение сектора общественного питания и вернуть его к состоянию, предшествовавшему пандемии.

Библиографический список

1. Кузнецова Н.В., Семёнова Д.В. Об оценке эффективности деятельности организации // *Global & Regional Research*. 2023. Т. 5, № 4. С. 29-34.
2. Росстат. Статистика общественного питания. 2023. [Электронный ресурс]. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/roznichnayatorgovlya> (дата обращения: 05.02.2025).
3. Налунина С.А. Влияние ограничительных мер в условиях пандемии на поведение потребителей // *Global & Regional Research*. 2021. Т. 3, № 2. С. 174-182.
4. Иванов А.Н., Брянская Н.А. Влияние телекоммуникационных технологий на бизнес-процессы малого и среднего предпринимательства // *Global & Regional Research*. 2021. Т. 3, № 2. С. 94-101.
5. Силакова Л.В., Андроник А., Киселев А.Д. Сущность цифровой трансформации: понятие и процесс // *Baikal Research Journal*. 2024. Т. 15, № 2. С. 568–579.
6. Смирнов Е.О. Психология работников в условиях пандемии // *Психологический журнал*. 2020. № 3. С. 50-54.
7. Серова Е.Г., Воробьев П.Ф., Файнштейн Е.М. Влияние пандемии COVID-19 на ресторанный бизнес: рекомендации на основе экспертного интервью // *Управленческое консультирование*. 2023. № 2. С. 99-121.
8. Антипова Е.В., Шепелёва А.В. Кадровый дефицит в сфере общественного питания // *Гипотеза*. 2023. № 2(23). С. 5-10.
9. Цыгулярова В.В. Повышение качества услуг предприятия общественного питания // *Вестник науки*. 2024. Т. 3, № 6 (75). С. 422-430.