

УДК 005.95

**Фурсова Полина Васильевна**

ассистент,

кафедра социологии и управления,

Московский автомобильно-дорожный

государственный технический университет,

г. Москва, Российская Федерация,

e-mail: polinafursova@yandex.ru

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРЕ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (НА ПРИМЕРЕ МАКДОНАЛДС)

Аннотация. Персонал в любой компании является ее ведущим механизмом, от которого напрямую зависит производительность, результативность и эффективность функционирования. Успешное управление персоналом организации в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса – задача достаточно сложная, но как показывает практика, весьма решаемая. В данной статье рассматриваются ключевые аспекты взаимодействия с персоналом в Макдоналдс – крупнейшей сети предприятий быстрого питания в мире.

Ключевые слова: корпоративная культура, мотивация, обучение, подбор персонала, развитие, стимулирование, управление персоналом, управление персоналом в ресторанно-гостиничном бизнесе.

Polina V. Fursova

Assistant,

Department of Sociology and Management,

Moscow Automobile and Road Construction

State Technical University,

Moscow, Russian Federation,

e-mail: polinafursova@yandex.ru

HR MANAGEMENT IN THE SPHERE OF RESTAURANT AND HOTEL BUSINESS (ON THE EXAMPLE OF MACDONALD'S)

Abstract. The staff in any company is its leading mechanism, which directly affects the productivity, effectiveness and efficiency of functioning. Successful personnel management of an organization in the field of restaurant and hotel business is a rather difficult task, but as practice shows, it is very solvable. This article discusses the key aspects of interaction with staff at McDonald's, the largest fast food chain in the world.

Keywords: corporate culture, motivation, training, recruitment, development, stimulation, personnel management, personnel management in the restaurant and hotel business.

Фастфуд, что в переводе с английского языка означает «быстрая еда» быстро завоевал популярность среди разных возрастных групп. На протяжении многих лет спрос на еду, которая не занимает длительного времени на приготовления растет, причинами этого являются различные факторы: доступность, экономия времени, низкая стоимость, скорость обслуживания и воздействие различных усилителей вкуса. Исходя из данных условий возникает вопрос: если еда недорогая, то с чего платят заработную плату сотрудникам, а тем более, стимулируют.

Первый ресторан Макдоналдс открылся в Москве 31 января 1990 года и собрал огромную очередь. За пару недель до открытия ресторана в московские газеты подали объявления о поиске персонала, тогда, на 630 мест претендовали свыше 25000 человек. Обещанная заработная плата составляла 2 рубля в час при посменной работе. Собеседование состояло из двух этапов, во время которых выявляли стрессоустойчивость, конфликтность и желание работать на результат. За месяц можно было заработать свыше 250 рублей, что являлось немаленькой суммой для начинающих специалистов. Сотрудникам на новом месте было очень непривычно – к начальникам надо обращаться по имени, а приоритетом являлись чистота и хорошее отношение клиентов.

Сейчас же приоритеты ресторанного бизнеса не изменились (рис.1), но значительно выросло количество ресторанов: на декабрь 2019 года – 693 ресторана, сейчас, в 2022 году, насчитывается уже более 850 ресторанов: большинство из которых находятся в Москве и Московской области, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде и Казани. Также растет из года в год и прибыль ресторанов: В 2021 году чистая прибыль McDonald's выросла в 1,6 раза и составила \$7,5 миллиарда. Отдельно стоит отметить, что онлайн-продажи компании превысили \$18 млрд и составили около 16% от общего объема продаж компании McDonald's в мире [4]. В виду такой существенной нагрузки соответственно и возросло количество сотрудников и в 2022 году компания предоставила более 65000 рабочих мест, а компании-поставщики предоставили более 100000 [2].

Для поддержания данных показателей, а также их продвижения (на территории Российской Федерации до 14 марта 2022 года), компания старается максимально соответствовать желаниям и запросам потребителей: киоск самообслуживания, обслуживание за столами при помощи локаторов, доставка, различные акции и подарки при покупке. Однако, при внедрении подобных программ, компания понимает, что ее ценность в персонале, которая должна максимально ориентироваться на стандарты. Для этого в компании существует «Библия McDonald's», которая описывает свод всех процессов и инструкций для работников компании. В 1958 году вся информация уместилась на 75 страницах, теперь на 750.

Подбор сотрудников в компанию с мировым именем реализуется посредством сайтов для поиска работы, рекламы в ресторанах и на улице, в газетах и журналах. Многие сотрудники приводят своих товарищей, а кто-то переходит из другого предприятия питания, что не редкость в ресторанно-гостиничном бизнесе. Требования к кандидатам зависят от того, на какую должность претендует

кандидат: если на работника ресторана, то совершеннолетнему гражданину необходимы только документы для трудоустройства в соответствии с законодательством страны. Позиции выше требуют опыт в данной сфере, а также, как правило, высшее образование.



Рис. 1. Принципы взаимодействия Макдоналдс с клиентами

Необходимо также отметить, что для кандидатов существует отдельный сайт, на котором можно попробовать себя в роли работника Макдоналдс и осуществить VR-тур по кухне, а также узнать все преимущества работы в компании.

Гибкий график работы, что является неоспоримым плюсом для сотрудников, которые совмещают работу с очным обучением в колледже или университете. Макдоналдс реализует свою деятельность в соответствии с ТК РФ, из чего следует, что продолжительность смены не должна превышать 8 часов, но не должна быть меньше 4, а всего за неделю сотрудник должен отработать не более 40 часов, при этом дни недели и часы напрямую зависят от желания работника. При трудоустройстве сотрудник фиксировал желаемые часы работы в приложении к трудовому договору, однако, может изменять их при своевременном уведомлении администрации.

Все рестораны работают 7 дней в неделю и имеют три графика работы: круглосуточные рестораны (чаще с автораздачей), рестораны в торговых центрах и реализующие деятельность согласно времени работы ТЦ, а также рестораны с графиком работы с 7 до 24 часов. Ставка сотрудника в ночные смены оплачивается на 50% больше, нежели в дневные, что позволяет повысить заработок, од-

нако, преимущество в этом отдается мужчинам, нежели женщинам. На территории Российской Федерации Макдоналдс работал и на доставку при помощи специализированных сервисов.

Удобное место работы – один из ключевых факторов работы в Макдоналдс. На данный момент на территории Российской Федерации насчитывается более 850 ресторанов, деятельность которых временно приостановлена в виду операционных, технических и логистических сложностей, однако до середины марта в каждый требовались сотрудники. Кандидат имел возможность самостоятельно выбрать необходимую точку для собеседования и работы, которая наиболее близка ему к дому, месту учебы. Однако, в Макдоналдсе существует ротация и не касается она только работников и инструкторов: менеджера, например, могут отправить даже в другой город.

Макдоналдс старается создать своим сотрудникам безопасную и здоровую рабочую среду. Компания требует, чтобы все сотрудники соблюдали правила и меры безопасности, чтобы они проявляли необходимую предосторожность при защите себя и своих коллег. В целях обеспечения всеобщей безопасности сотрудники обязаны немедленно сообщать о несчастных случаях и небезопасных действиях или условиях своим непосредственным начальникам.

Корпоративная культура компании максимально лояльно настроена как к новым сотрудникам – администрация создает комфортную атмосферу и дружелюбную обстановку, что позволяет сотрудникам быть вовлеченными в деятельность предприятия.

Компания Макдоналдс строго привержена принципам разнообразия и равных возможностей для всех. Уважая уникальные качества и взгляды каждого сотрудника, компания рассчитывает, что разнообразие этих взглядов поможет строить и в дальнейшем улучшать отношения с клиентами и деловыми партнерами.

Макдоналдс предоставляет все возможности, возвращает таланты, воспитывает лидеров и поощряет достижения. Компания верит, что коллектив лиц различного происхождения, имеющих различный опыт, работающий вместе в обстановке, способствующей уважению и стимулирующей высокий уровень вовлеченности, является залогом непрерывного успеха бизнеса [3].

Обучение сотрудников происходит с их первого рабочего дня и не останавливается ни на минуту. Ежегодно 4000 будущих лидеров проходят обучение в Университете Гамбургерологии (действующий с 15 мая 2019 года), а затраты на обучение и развитие персонала в год составляют при этом 250 миллионов в год. Бывший Генеральный директор «Макдоналдс» в России Марк Карена (занимал должность СЕО с 2018 до 2022 год, сейчас эту должность занимает Олег Пароев) уверен, что эти инвестиции абсолютно оправданы: «Средний возраст директоров предприятий «Макдоналдс» в России составляет всего 28 лет. На рынке очень немного компаний, которые позволяют уже в этом возрасте управлять бизнесом с ежегодным оборотом в 200 миллионов рублей и руководить коллективом из 100 сотрудников. В этом году около 2 тысяч наших сотрудников получают повышение, и 200 из них станут директорами – в подготовку каж-

дого такого специалиста Макдоналдс инвестирует не менее 2000 часов обучения» [1]. Находясь в системе непрерывного обучения работник предприятия получает необходимые знания, ежемесячно проходят различные тестирования, и, при желании, может продвигаться выше по карьерной лестнице, стоит отметить, что из этого строится программа управления талантами и развитием Макдоналдс.

Возможность карьерного роста. Абсолютно все директора ресторанов Макдоналдс изначально пришли на позицию «работник предприятия» и прошли карьерную лестницу с самого начала, некоторые сотрудники не остановились на достигнутом и на данный момент работают в ключевых департаментах компании.

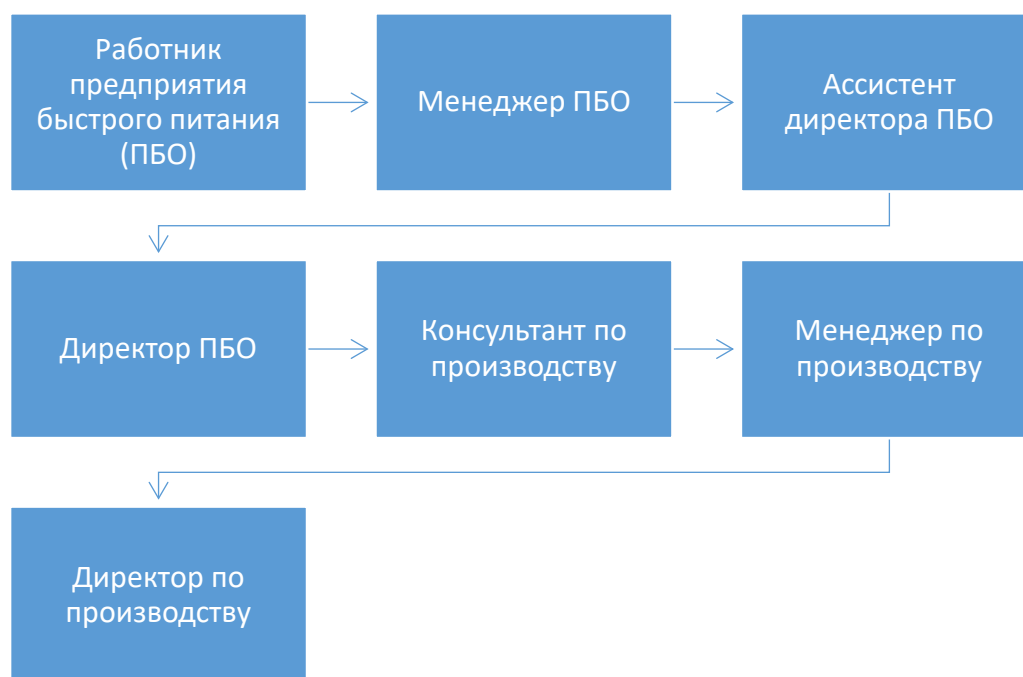


Рис. 2. Карьерная лестница в Макдоналдс

Сотрудникам бесплатно выдается два комплекта униформы с логотипом компании, требование лишь одно: форма всегда должна быть аккуратной и чистой. Каждый сотрудник – лицо компании.

Материальное стимулирование сотрудников за счет конкурентоспособной заработной платы, а также различных премий. Размер премии определяется результатами прошедшей аттестации, шкала которой определяется от 1 до 4. Получая единицу – сотрудник лишается премии и впоследствии рассматривается как кандидат на увольнение, оценка 2 представляет право на получение премии в размере +10% от заработной платы, оценка 3 – +15%, и оценка 4 – +20%.

Мероприятия нематериального стимулирования сотрудников проходят как в рамках предприятия, так и внутри всей компании: «Чемпион гостеприимства» – сотрудники, показавшие наилучшие результаты работы получающие часы с символикой компании, по программе «Лучший студент» – награждают

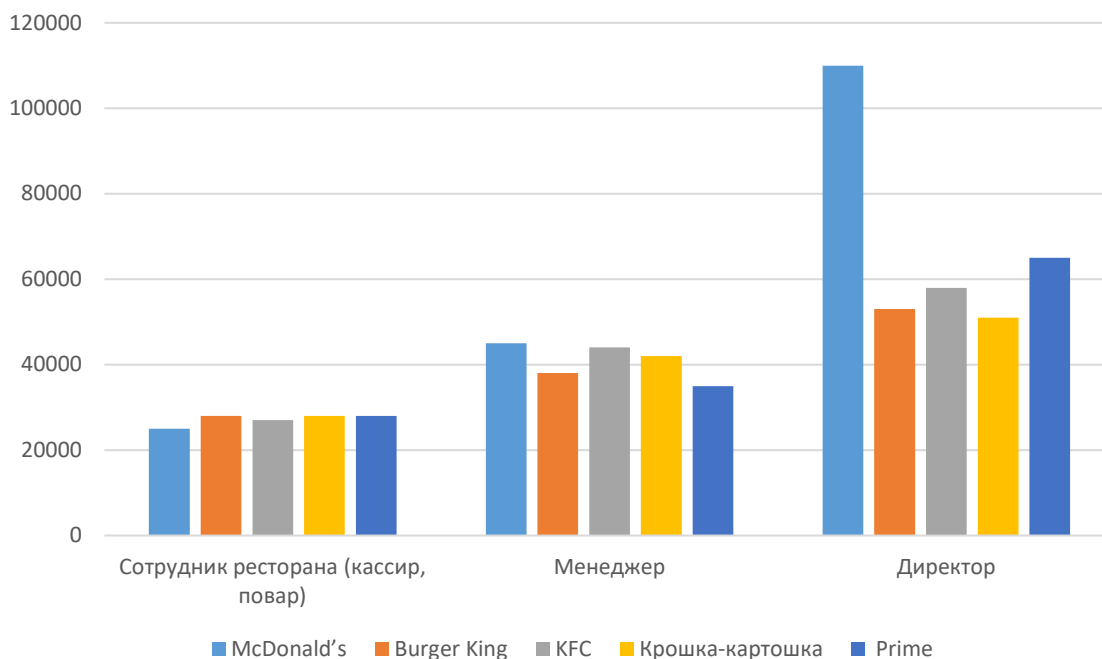


Рис. 3. Средняя заработная плата сотрудников фастфуда в Москве и Московской области, руб.

сотрудников-студентов грамотой и именной стипендией. Также сотрудники, отработавшие в компании более пяти лет получают дорогие памятные подарки с символикой компании. Значимым плюсом работы в крупнейшей сети фастфуда также поддержка инициатив от каждого работника.

Нельзя не отметить качество подхода к работе с персоналом со стороны американской корпорации, работающей в сфере быстрого питания. Множество различных элементов позволяют сотрудникам ощущать себя частью команды и работать на результат. Стабильность и защищенность трудовой деятельности, местоположение, гибкий график работы, возможности карьерного роста и развитие лидерских качеств, наличие корпоративных программ и мероприятий, униформа и бесплатное питание, дружный коллектив – это и многое другое позволило успешно осуществлять свою деятельность и предоставлять рабочие места на территории Российской Федерации более 30 лет.

Влияние персонала на деятельность организации никак нельзя переоценить, особенно в организациях, имеющих непосредственное взаимодействие с человеком (потребителем), к чему и относится ресторанно-гостиничный бизнес. На данный момент еще нет точной информации о дальнейшем ведении крупнейшего бизнеса - Макдоналдса на территории России: некоторые считают, что это временная приостановка, кто-то говорит о продаже бизнеса, а кто-то вообще прогнозирует закрытие известного всему миру фастфуда, однако сами сотрудники надеются, что перемены в компании не затронут качество их трудовой жизни, программы развития персонала продолжат актуализироваться, а система мотивации и стимулирования, как и раньше, будет соответствовать потребностям.

Список использованной литературы

1. Макдоналдс открыл в Москве первый в Восточной Европе Университет Гамбургерологии // Макдоналдс в России: официальный сайт – URL: <https://mcdonalds.ru/articles/news/955> (дата обращения 17.02.2022).
2. Макдоналдс в России: официальный сайт. – URL: <https://mcdonalds.ru/> (дата обращения 17.02.2022).
3. Работа в Макдоналдс // Работа в Макдоналдс: наши гарантии. – URL: <https://rabotavmcdonalds.ru/> (дата обращения 19.02.2022).
4. McDonald's подвел итоги за 2021 год // Retail.ru: ритейлеру и поставщику. – URL: <https://www.retail.ru/news/mcdonald-s-podvel-itogi-za-2021-god-28-yanvarya-2022-213205/>.