

## **ДОСЛІДЖЕННЯ АКТУАЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Менеджери ресторану відповідають за щоденну роботу ресторану, який готує та подає страви та напої клієнтам. Сильні навички планування, особливо координація роботи з різними відділами (кухня, їдальня, банкетні операції, менеджери громадського харчування, постачальники, що надають товари), гарантують, що клієнти будуть задоволені своїм обідом. Невід'ємним навивиком є здатність менеджерів залучати й утримувати працівників, а також контролювати ефективність і навчання працівників забезпечуючи якість із стримуванням витрат. Планування в багатьох аспектах, не тільки в роботі персоналу, але й у термінах доставки продуктів харчування, має вирішальне значення для задоволення очікувань клієнтів [1].

Управління ризиками є важливим для забезпечення безпеки та якості харчових продуктів. Менеджери контролюють замовлення на кухні, щоб визначити, де можуть виникнути затримки, і вони співпрацюють з шеф-кухарем, щоб уникнути цих затримок. Для того, щоб ресторан залишався відкритим, важливо дотримуватися законодавчих норм, тому керівники ресторану керують прибиранням обідніх зон та миттям столового посуду, кухонного начиння та обладнання. Вони забезпечують дотримання стандартів безпеки та законності, особливо при подачі алкоголю. Чутливість і сильні комунікативні навички необхідні, коли клієнти скаржаться або працівники відчувають тиск, оскільки приходиться більше клієнтів, ніж передбачалося.

Фінансові знання необхідні для надійного функціонування ресторану, особливо для відстеження спеціальних проектів, подій та витрат на різноманітні меню [2]. Безперебійне проведення заходів з громадського харчування може бути результатом використання планів проекту та філософії управління проектами. Менеджер ресторану або шеф-кухар аналізують рецепти, щоб визначити витрати на їжу, робочу силу та накладні витрати; визначає розмір порції та поживність кожної порції; і призначає ціни на різні пункти меню, щоб товари можна було замовити та отримати вчасно.

Планування є запорукою успішної реалізації. Менеджери або шеф-кухари повинні оцінювати потреби в їжі, розмішувати замовлення у дистриб'юторів і планувати доставку свіжих продуктів і запасів. Вони також планують регулярні послуги (обслуговування обладнання, боротьба з шкідниками, вивезення відходів) та доставку, включаючи послуги прання скатертин або інтенсивне прибирання залу чи кухонного обладнання, що відбуватися коли заклад зачинений. Успішний ресторан покладається на багато чинників, на яких наголошує професія управління проектами.

Для покращення та автоматизації роботи таких закладів, пропонується розробка АСУ, яка буде володіти функціями планування ресурсів, управління ризиками, персоналом.

### **Література.**

1. Кузьмін О.В. Інжиніринг в ресторанному бізнесі./Навчальний посібник. – О.В. Кузьмін, О.В. Чемакіна, Л.М. Акімова. – ОЛДІ-ПЛЮС. – 2019. – 485 с.
2. Андренко І.Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І.Б. Андренко, О.М. Кравець, І.М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.