

ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ РЕСТОРАНА

Организационная культура как инструмент повышения эффективности бизнес-процессов на современном этапе развития общества вызывает живой интерес как среди научных исследователей, так и предпринимателей. Это связано с тем, что положительная динамика ее развития позволяет значительно повысить управляемость предприятия, эффективность деятельности. Особый интерес представляет изучение организационной культуры в сфере нематериального производства, в частности ресторанного бизнеса.

Организационная (корпоративная) культура является неотъемлемой частью любой организации, может рассматриваться как элемент ее жизненного потенциала. В настоящее время она основной показатель высокоорганизованного управления: оказывает существенное воздействие на сотрудников компании, создавая комфортную атмосферу для работы, влияет на качество выполнения должностных обязанностей, продвижение идей развития организации, принятие решений, взаимодействие между собой и гостями.

Организационная культура может оказывать как положительное, так и негативное влияние на возможность достижения целей организации. В ходе исследования за основу взято определение Э. Брауна, согласно которому организационная культура — набор убеждений, ценностей и усвоенных способов решения реальных проблем, сформировавшийся за время жизни организации и имеющий тенденцию проявления в различных материальных формах и в поведении членов организации. Целью формирования и развития организационной культуры будем считать обеспечение высокой прибыльности ресторана посредством совершенствования управления трудовым коллективом для формирования лояльности сотрудников к руководству и отношения к заведению как к своему дому.

Среди требований, предъявляемых к формированию организационной культуры ресторана, можно выделить: создание в организации домашней, семейной атмосферы, когда каждый сотрудник чувствует себя на работе максимально комфортно, словно уходя из своей семьи, он приходит во вторую семью; создание максимально сплоченного коллектива, в котором царит атмосфера команды, когда любой сотрудник, независимо от должности, чувствует поддержку от других коллег; формирование четких и конкретных ценностей компании, которые будут близки сотрудникам, что, в свою очередь, позволит им чувствовать, что они являются частью чего-то значимого.

На организационную культуру ресторана оказывает влияние специфика сферы бизнеса (сочетание продаж и сервиса в развлекательном секторе располагает к творческой атмосфере), стадия жизненного цикла заведения, концепция (тип кухни). В организационной культуре ресторана заложена система

материальных и духовных ценностей, присущих данному заведению, отражается его индивидуальность, которая проявляется в поведении работников, в их взаимодействии с гостями. Наличие четкой системы организационных ценностей обеспечивает позитивное отношение посетителей и общества в целом к данному ресторану, за счет чего происходит распространение о нем соответствующей информации как в СМИ (в настоящее время в большей степени посредством социальных сетей), так и через клиентов и деловых партнеров. Ресторан с развитой организационной культурой представляет собой гармоничную организацию, в которой отдельные элементы культуры сервиса не противоречат, а соответствуют друг другу, люди (персонал) воспринимаются как главная ценность, отношения с субъектами внутренней и внешней среды строятся на основе понимания их сущности и признания их уникальности.