

АУТСТАФІНГ У ГОТЕЛЬНО–РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Геліх А.О., канд. техн. наук, доц.

Сумський національний аграрний університет

Із самого початку аутстафінг, в основному, використовувався в таких сферах послуг, як, наприклад, професійні послуги охорони, логістики, виробництво деталей, клінінгові послуги, кейтеринг, управління інфраструктурою, технічне й адміністративне обслуговування споруд, послуги в секторі дозвілля та готельно–ресторанному секторі.

Тобто дана послуга передбачає переведення частини працівників зі штату підприємства в штат спеціальної аутстафінгової компанії, яка бере на себе повну юридичну відповідальність за персонал, включаючи ведення кадрового діловодства й бухгалтерії, виплату заробітної плати з відрахуванням зборів до соціальних фондів, прийом на роботу, звільнення, вирішення трудових спорів тощо, оформлення щорічних відпусток, лікарняних листів, відряджень, здійснення соціального і медичного страхування. При цьому працівники фактично працюють на одному підприємстві, а числяться на іншому.

Аутстафінг, як і раніше, набирає обертів, вносячи зміни до способу ведення бізнесу на світовому ринку, як на локальному рівні, так і глобально, зберігаючи за собою позиції зростання протягом останніх десятиліть. Використання компаніями послуг зовнішніх підрядників – фахівців у тій чи іншій галузі, допомагає одночасно підвищити конкурентоспроможність своєї компанії в галузях, що динамічно розвиваються, а також одержати доступ до необхідних професійних ресурсів при певному зниженні власних витрат для вирішення поставлених завдань.

В умовах пандемії коронавіруса багато сфер бізнесу були змушені переформатувати свою роботу. Аутстафінг для певних компаній в Україні став єдиним способом для того, щоб зберегти бізнес. У ресторанному бізнесі в якості аутстафінгу використовувалися послуги кухарів, завідувачів виробництвом, шеф–кухарів, барменів, офіціантів і т.д.

Аутстафінг в ресторанному бізнесі дозволяє вирішити ряд проблем, що відносяться до повноцінного функціонування готелів та ресторанів.

За даними аналітичних агентств на початок 2020 року в Україні значно знизилася число малих і середніх підприємств. За прогнозами, приватний бізнес продовжить стрімке скорочення, а його місце займуть мережеві компанії. Така тенденція може привести до безробіття серед населення і до скорочення витрат в бізнесі, погіршивши і без того складну економічну ситуацію в країні. Однак кризові явища в сфері бізнесу тільки сприяють подальшому розвитку аутстафінгу. Саме аутстафінгові компанії, які займаються підбором і наданням персоналу в великі мережеві підприємства стають порятунком як для працівників, так і для бізнесу будь–якого розміру і напрямки діяльності.

При замовленні на перший план виходить вибір постачальника послуг, який зможе забезпечити необхідними співробітниками на весь період

контракту. Кожен власник ресторану вирішує сам, які функції віддати аутстаферу. Одні передають практично всі обов'язки, залишаючи в штаті тільки самих незамінних працівників, інші замовляють виконання лише другорядною роботи.

Найпопулярніші функції: 1) організація харчування. До переліку професій, які будуть займатися цією роботою, входять кухарі, бармени, офіціанти; 2) клінінг. Дана форма співпраці полягає в пошуку прибиральників номерів і території, прачок, мийників посуду і т.д.

Підприємства ресторанного бізнесу можуть зменшувати і збільшувати число співробітників в мертвий і високий сезон, при розширенні бізнесу, при іншій необхідності.

Серед більшої частини ресторанів існують і мережеві готелі та ресторани зі строго регламентованим брендбуком, і індивідуальні об'єкти без спеціалізованих вимог. Персоналізований підхід, знання всіх сучасних тенденцій і швидка реакції на операційні завдання дозволяють не тільки підібрати персонал на певний термін, а й максимально адаптувати його в процесі трудової діяльності. Забезпечення ресторану персоналом в поточній ситуації є складним завданням, яке вимагає напрацьованої власної бази, доброї репутації як роботодавця, цілого штату навчених менеджерів по персоналу. При цьому менеджери повинні вміти працювати з традиційними ресурсами по підборі персоналу, знати, який ресурс зараз ефективніше для підбору тієї чи іншої категорії, шукати нові креативні рішення по залученню персоналу. При спробах обійтися власними силами готелі вибирають варіанти, коли персонал повинен переробляти норму.

Тоді виникають проблеми з тим, як виплатити велику зарплату за перевиконання обсяг, адже за законом – переробка не може бути більше 10–15% і оплачується за іншими розцінками. А в ресторанах в авральні періоди переробки бувають значно більше. Виникають питання у персоналу, чому зробили номерів більше, а заплатили начебто працював в звичайному режимі. Ведення кадрового обліку вимагає додаткових кадрових ресурсів усередині готелю в кадровій службі або бухгалтерії, а також обладнаних робочих місць, зарплат, площ. Разом зі зростаючою популярністю аутстафінгу зростає і лояльність працівників до тимчасової і проектної зайнятості. Строкові трудові відносини, або виконання проектних робіт в обумовлений термін і за певну вартість стають все більш звичними і відповідають цінностям покоління, яке становить основний кістяк проектного персоналу. Цінність роботи «на все життя» с її гарантіями і стабільністю, незмінністю виконуваних функцій поступово втрачає свої позиції і поступається місцем таким категоріям, як гнучкість, свобода, баланс особистого і робочого часу, різноманітність завдань і проектів. В результаті проведеної роботи було встановлено, що аутстафінг – це якийсь формат делегування окремих завдань або цілих бізнес-процесів. Інакше кажучи, аутстафінг – це делегування процесів, дій, які господарюючий суб'єкт сам зробити не може, або не встигає, або знає, що сторонні фахівці більш професійні і зможуть зробити це краще. Величезна кількість різнобічних завдань вимагає від підприємств зовнішньої допомоги. Подібний вид співпраці

дозволяє звільнити свого часу, щоб зайнятися тими питаннями, які приносять більший результат для компанії. Аутстафінг являє якусь віддалену команду, якій делегується частина процесів, передаються завдання за певну плату. Аутстафінг – передача завдань певним людям, які мають досвід і які готові поділитися результатом своїх дій за певну оплату. Аутстафінг особливо корисний в тих випадках, коли потрібно щось терміново зробити, але немає ресурсів на ці дії або співробітник не вміє цього робити і навчати його довго, а необхідно разово виконати будь-яку задачу. В процесі співпраці компанія враховує всі побажання ресторатора і пропонує власні напрацювання, засновані на глибокому вивченні сервісу кращих європейських готелів.

У період карантину роботодавці активно розглядали для себе формат проектного найму і зараз подібні тенденції зберігаються, тому прогнозується попит на надання праці за підсумками 2020 року.

Способів збільшити доходи готельєрів та рестораторів багато: грамотний маркетинг, нові канали продажів, диверсифікація цін і послуг. А економити на скорочення персоналу недоцільно, адже від співробітників, необхідних для обслуговування гостей і всіх готельних систем, багато в чому залежить репутації закладу. Але існує спосіб, як знизити витрати на персонал і не втратити рівень якості готельно–ресторанної індустрії. Це аутстафінг співробітників. Працівники на аутстафінгу вже пройшли необхідне навчання і мають великий готельний досвід роботи, щоб приступити до роботи негайно.

Література:

1. The Outsourcing Institute. [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.outsourcing.com/> (date of access: 08.01.2017).
2. Костенко П.М., Миненкова Ю.А., Карпова Н.П. Способы оценивания рисков аутсорсинга // Концепт. – 2014. – №5. – С. 136–140.
3. Юридична газета он–лайн. [Electronic resource]. – Mode of access: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/autsorsing-ta-autstafing-yak-ce-pracyue-.html> (date of access: 03.05.2019).