

3. Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова КМУ від 9 груд. 2020 № 1236. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1236-2020-n>.

4. Термінологічний словник з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та корупції / Чубенко А. Г., Лошицький М. В., Павлов Д. М., Бичкова С. С., Юнін О. С. К.: Ваїте, 2018. 826 с.

---

**Чорна К. В.**, здобувачка вищої освіти 1 курсу, гр. МУПп-201  
**Ремньова Л. М.**, к.е.н., професор  
*Національний університет «Чернігівська політехніка»*

## **НОВІ ВИКЛИКИ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОЇ ПАНДЕМІЇ**

Світ вже ніколи не буде колишнім, пандемія COVID-19 істотно змінила життя всього людства, змусила пристосовуватися до динамічних змін та виживати. Ресторанний бізнес є одним із секторів економіки України, якому коронавірусна інфекція завдала величезних збитків. Успішно продовжують свою діяльність лише ті заклади, які змогли пристосуватися до швидких та непередбачуваних змін VUCA-світу. Перед HR-менеджерами та власниками ресторанного бізнесу постали питання не тільки щодо збереження персоналу, а й підтримки його фізичного та психічного стану. Якщо проаналізувати вакансії на сайті [rabota.ua](http://rabota.ua) після введення карантинних обмежень, можна дійти висновку, що заробітна платня половини працівників ресторанного бізнесу істотно знизилася, й лише 7% пошуковців персоналу залишили такі ж умови роботи для своїх кандидатів, як і до карантину.

Виокремимо основні проблеми в управлінні персоналом, що виникли у зв'язку з обмеженнями через COVID-19:

- дезорієнтація, паніка та страх працівників втратити роботу;
- неготовність до швидких та непередбачуваних змін;
- відсутність у персоналу навичок роботи з новими технологіями;
- страх співробітників за своє фізичне здоров'я, що негативно відображається на психічному стані;
- відсутність чіткого плану дій при введенні чергових обмежень;
- нерозуміння нових віянь у бізнес-процесах у світі;
- відмова персоналу від інновацій та діджиталізації.

Коронавірус не дав часу для розробки нових стратегій розвитку підприємств ресторанного бізнесу, а тому HR-менеджерам та керівникам довелося діяти у режимі реального часу, адаптуючись до нових викликів. COVID-19 змусив прискорити та реалізувати тенденції сучасного світу (наприклад, мобільні замовлення, робота на виніс, доставка). Тому одним із завдань для менеджерів є зосередження працівників на роботі з новими технологіями та підготовка їх до діджиталізації бізнес-процесів (наприклад, обробка замовлень через мобільні додатки). Дуже важливим є безперервне навчання персоналу.

У ситуації пандемії здоров'я та безпека персоналу є найважливішим для власників ресторанного бізнесу, особливо, коли двері закладів відчинені для відвідувачів. Необхідним з боку керівників є забезпечення працівників високим рівнем гігієни, дотриманням

соціальної дистанції, оплачуваною лікарняною відпусткою. Також дуже важливим є піклування про відчуття комфорту та захищеності у співробітників. Варто спілкуватися зі своїми працівниками, інформувати про зміни та про подальші дії у відповідь на них з боку закладу.

За дослідженнями компанії Deloitte Global Human Capital Trends, одними з основних трендів у сфері людського капіталу 2020-2021 року є зосередження на розкритті потенціалу співробітника та створення суперкоманди за врахуванням інтересів працівників[1]. Власникам ресторанного бізнесу варто наслідувати ці тренди. Адже зараз, коли на вітчизняний ринок праці починає виходити покоління Z, важливо надавати великої уваги думці кожного співробітника, враховувати його інтереси та побажання, дослухатися до його ідей. У результаті пандемії COVID-19 підприємства зрозуміли, якою надважливою є робота в команді, що має спільну мету та працює на спільний результат, де кожен відчуває себе потрібним та готовий до непередбачуваних змін. Необхідно створювати команди, де будуть втілюватися в життя цілі підприємства та цілі співробітників окремо. Збільшуючи вклад людей в досягнення нових та кращих результатів команди можуть відігравати невід'ємну роль в процвітанні закладу. Варто розглядати кожного співробітника з позицій його сильних сторін та можливостей залучення до нових напрямків роботи, пошуку відповідей на складні питання, впровадження інновацій, залучення до процесу створення доданої вартості, що допоможе підприємствам ресторанного бізнесу розвиватися та відкривати нові перспективи як для закладу, так і для співробітників.

Яскравим прикладом підтримки персоналу під час пандемії COVID-19 стала мережа закладів швидкого харчування McDonald's. Бренд інвестував значні ресурси в благополуччя працівників. На відміну від інших закладів, McDonald's впровадив сучасні технології ще до появи коронавірусу. Бренд потурбувався про забезпечення працівників захисними засобами, встановлення перегородок та наліпок для дотримання соціальної дистанції. Також гігант швидкого харчування співпрацює з клінікою для регулярних переглядів політики та процедур, що стосуються здоров'я та безпеки персоналу та клієнтів. Крім того, McDonald's надав компенсаційні надбавки, бонуси та інші фінансові ресурси для співробітників та їх родин[2].

Отже, управління та власникам ресторанного бізнесу варто пам'ятати, що команда – це серце ресторанів, а безпека та благополуччя співробітників є головними пріоритетами в прийнятті рішень. Для подолання всіх тих проблем, які актуалізувались в період глобальної пандемії, необхідно організувати роботу таким чином, щоб персонал відчував себе захищеним та потрібним, прагнув працювати на успіх компанії, перетворювати непередбачувані виклики нового часу у конкурентні переваги та розуміти важливість використання нових сучасних технологій.

#### **Список використаних джерел**

1. 2021 Deloitte Global Human Capital Trends. URL: [https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/6935\\_2021-HC-Trends/di\\_human-capital-trends.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/6935_2021-HC-Trends/di_human-capital-trends.pdf)
2. How McDonald's Supported Employees During the COVID-19 Pandemic. URL: <https://www.qsrmagazine.com/employee-management/how-mcdonalds-supported-employees-during-covid-19-pandemic>