

и поля «cardholder» в данных банковской карты, несуществующий e-mail или телефон. По совокупности этих факторов для каждого создающегося заказа системы безопасности оценивают риск фрода и решают, что делать в данном случае. Кроме того, мошенники ежедневно проверяют сайты агентств на предмет отсутствия антифрод-системы. И если однажды фродер находит такую «дыру», то эта информация моментально распространяется среди единомышленников. Само существование такой системы заставит потенциального мошенника задуматься: ведь попадание в «black-list» туристических онлайн-агентств или перевозчиков может либо сильно ограничить, либо закрыть навсегда возможность авиaperелетов вне зависимости от причины попадания в этот список. И чем больше продавцов примет участие в этом проекте, тем меньше останется онлайн-ресурсов, в которых мошенники смогут успешно провести фродовую атаку.

Е. В. Бондарева, А. В. Тридуб

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРЕДПРИЯТИИ

H. V. Bondareva, A. V. Trydub

TIME MANAGEMENT IN THE TRAVEL AGENCY

Ритм, в котором живет большинство из нас, нельзя назвать спокойным и размеренным. Нехватка времени, аврал и загруженность являются испытаниями, справиться с которыми под силу далеко не каждому предприятию. В таком состоянии туристическая фирма не может добиться стопроцентной эффективности.

Эмоциональное напряжение блокирует производительность туристической фирмы, приводит к быстрой утомляемости ее работников и апатии. Чтобы правильно организовать свое время и добиться максимальной эффективности в работе, нужно заняться управлением временем, или тайм-менеджментом.

Все успешные туристические организации очень продуктивны. Они много работают и много успевают. Под продуктивностью, в первую очередь, подразумевается результат, то есть качественный туристический продукт, а не процесс.

Основной секрет эффективности туристического предприятия заключается в правильном распределении времени. Тайм-менеджмент помогает избежать незавидной участи заложника собственного бизнеса или карьеры.

Как научить сотрудников управлять своим временем? Прежде всего, чтобы убедить работников в полезности тайм-менеджмента, руководитель любого туристического предприятия должен начать с себя. Показать на собственном примере, что это не зло, не наказание, а возможность сделать работу продуктивнее, а жизнь — проще.

Современный сотрудник все больше и больше наращивает темпы работы и часто не замечает, куда уходит его время. Мечта большинства работников в туристической сфере — найти баланс между рабочим

и личным временем, не растрчивать впустую трудовые часы, успевать выполнить дела в срок и возвращаться домой вовремя. Но мечты остаются мечтами, а всерьез проблемой повышения эффективности в туристическом бизнесе интересуются только руководители и совсем редко — рядовые работники.

Главная идея тайм-менеджмента — возможность организовать свое время, необходимо разработать четкий механизм, который поможет эффективно распределять время. Задача тайм-менеджмента заключается в том, чтобы вовремя определить главное дело. Расстановка приоритетов позволяет эффективно управлять списком намеченных дел, присваивая каждой задаче свой уровень важности.

Нужно научиться основному правилу: сначала делать самое важное для бизнеса на сегодняшний день и лишь потом заниматься второстепенными задачами.

Для быстрого повышения личной продуктивности существует 5 основных приемов тайм-менеджмента.

1. Планирование: составить список дел и определить их приоритетность (здесь нужно не забыть о том, что 20% сделанного приносит 80% результата и 80% сделанного приносит лишь 20% результата).

2. Умение правильно общаться с окружающими основывается на умении говорить окружающим «нет», если они ломают ваши планы, умении вовремя делегировать полномочия подчиненным и воспитании в себе способности расставаться с людьми, которые не ценят ваше время.

3. Умение выполнять неприятные дела, которые нужно делать в первую очередь. Тогда весь остальной день вы будете довольны собой, будете заниматься приятными делами и сохраните отличный рабочий настрой.

3. Умение правильно работать с информацией: человеческий мозг может усвоить гораздо меньше информации, чем предлагает ему современность. Не тратьте время на информацию, которая не принесет вам пользы.

4. Умение чередовать работу и отдых.

Если вы думаете, что чем больше работаете, тем выше будет результат, вы сильно ошибаетесь. Человеку для продуктивной работы нужно грамотное сочетание дел и отдыха. Без отдыха ваши решения станут ошибочными, а работа — не слишком эффективной.

Желание «приручить» время может быть продиктовано различными мотивами: успевать больше других, достичь гармонии в извечном противостоянии «семья — работа», добиться успеха в бизнесе, обучив тайм-менеджменту сотрудников фирмы, уделять меньше времени нелюбимым занятиям. Все эти цели объединяет одно — они несут пользу человеку и обществу.

В наши дни тайм-менеджмент и системы контроля времени перестали быть просто «модными» и стали инструментами, без которых ни одна организация не может плодотворно работать.

«Работайте только над теми вещами, которые будут иметь наибольшее воздействие», — Jason Cohen.

А. М. Буряк

**ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

A. M. Buriak

**SPECIFIC FEATURES OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
IN THE RESTAURANT BUSINESS**

Тема управління персоналом завжди залишатиметься однією з найважливіших і суперечливих, особливо у сфері обслуговування. Саме від керівників залежить якість сервісу в готелі, ресторані, кафе, туристичній агенції тощо.

Діяльність, пов'язана з організацією та наданням послуг громадського харчування, займає одне з провідних місць у сфері обслуговування та є одним із високоприбуткових видів економічної діяльності.

Талановите управління персоналом у ресторанному бізнесі — важливий чинник досягнення успіху.

Головна особливість ресторанного бізнесу полягає в тому, що в ньому все залежить від настрою гостя. Якщо гість уперше побував у ресторані й відчув, що потрапив на маленьке свято, він не тільки ще повернеться туди, але й запросить друзів, порадить це місце знайомим. А реклами, ефективнішої за вдячні відгуки клієнтів, досі не винайшли. Перший секрет успішного управління персоналом у ресторанному бізнесі полягає в його грамотному доборі. Колектив має працювати дружно, а співробітники — добре розуміти один одного.

Другий секрет управління персоналом у ресторанному бізнесі полягає в тому, що роль кожного члена колективу унікальна, оскільки гості приходять до ресторану за власними враженнями, а кожний працівник закладу повинен це враження їм забезпечити. Один хоче насолодитися кулінарним шедевром від шефа, і кухар повинен створити для нього справжнє шоу. Інший, потягнувши коктейль, шукає спілкування за барною стійкою, а бармен, вловивши це бажання, має підтримати розмову або виконати роль уважного слухача. Треті із задоволенням спостерігають за роботою офіціантів, котрі, немов казкові «двоє зі скриньки», несподівано з'являються в потрібний момент і тихо, як тінь, зникають, коли в них немає потреби.

Адміністратор повинен створити в ресторані ту легку й невимушену атмосферу, в якій персонал працює чітко та злагоджено. Гармонійний колектив і успішний ресторан — його головна мета.

Ресторанний ринок живе в умовах жорсткої конкуренції, коли переманювання фахівців у конкурента є одним із головних інструментів боротьби з ним. Грамотна мотивація кожного працівника — одна з найважливіших умов управління персоналом у ресторанному бізнесі, що дозволяють зберегти кадри. Керівництво закладу має використовувати для кожного рівня співробітників характерні для них засоби мотивації.