

Коноваленко Аліна Юріївна, здобувачка вищої освіти
навчально-наукового інституту менеджменту і маркетингу
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, Україна

Науковий керівник: Старкова Ганна Володимирівна, канд. культ., доцентка
кафедри бізнес-журналістики і цифрових медіа
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, Україна

ДО ПИТАННЯ УДОСКОНАЛЕННЯ ВНУТРІШНЬОЇ КОРПОРАТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КОМПАНІЯХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У сучасному ресторанному бізнесі важливо не лише смачно готувати та добре обслуговувати клієнтів, але й забезпечити злагоджену роботу всього колективу. Від того, як співробітники спілкуються між собою, залежить якість роботи, швидкість виконання завдань і загальна атмосфера в компанії. Якщо комунікація всередині команди організована неефективно, це може призвести до непорозумінь, конфліктів і зниження мотивації працівників. Саме тому внутрішня корпоративна комунікація є важливою складовою успішного управління персоналом. Особливо це стосується ресторанної сфери, де щодня потрібно швидко обмінюватися інформацією та працювати злагоджено. Удосконалення внутрішньої комунікації допомагає компаніям розвиватися, підвищувати рівень сервісу та зберігати стабільність у роботі.

Проблема ефективної внутрішньої комунікації вважається однією з ключових у сфері управління персоналом. Як зазначає дослідниця Л. М. Качала, налагоджений обмін інформацією між працівниками різних рівнів сприяє зміцненню командної взаємодії, підвищує відповідальність персоналу та забезпечує узгодженість дій у межах організації [1]. Зі свого боку, журналістка та експертка з корпоративної культури С. Кравець підкреслює, що в ресторанному бізнесі, де процеси відбуваються швидко й вимагають чіткого розподілу обов'язків, комунікаційні збої можуть одразу вплинути на якість обслуговування клієнтів і загальний імідж закладу [2].

У результаті дослідження, проведеного в межах практики у компанії ресторанного сегменту, було виявлено низку характерних труднощів, пов'язаних із внутрішньою взаємодією. Найчастіше передача інформації здійснюється через мобільні додатки для спілкування або усно, під час коротких зустрічей [3]. Така система є гнучкою, однак не завжди забезпечує збереження і точність повідомлень, що може спричинити подвійне трактування завдань або втрату важливої інформації.

Окрім цього, було помічено нестачу формалізованих каналів для зворотного зв'язку. Багато працівників не мають змоги відкрито висловлювати свої пропозиції чи коментувати внутрішні процеси, що створює відчуття дистанції між адміністрацією та персоналом. Унаслідок цього знижується рівень залученості працівників до життя компанії та їхня мотивація [4].

Для покращення ситуації було розроблено комплекс змін, серед яких — створення єдиного інформаційного середовища, в якому співробітники можуть

знайомитися з новинами, графіками, оновленнями правил та внутрішніми документами. Також було запроваджено регулярні короткі обговорення поточних завдань і ситуацій у колективі. Додатково працівники отримали доступ до цифрових інструкцій, що сприяло уніфікації процесів і зменшенню кількості помилок.

Внутрішня корпоративна комунікація відіграє ключову роль у стабільній роботі компаній ресторанного бізнесу. Від того, наскільки чітко та ефективно працівники обмінюються інформацією, залежить не лише якість виконання повсякденних завдань, але й загальний рівень командної взаємодії, мотивації та професійного розвитку персоналу [5]. Результати проведеного аналізу підтверджують, що слабкі сторони в організації внутрішніх комунікацій можуть призводити до втрат важливої інформації, зниження залученості працівників та виникнення непорозумінь у колективі.

Запровадження сучасних рішень, таких як використання внутрішніх цифрових платформ, регулярних командних зустрічей та доступу до чітких інструкцій, дозволяє суттєво покращити інформаційні процеси всередині компанії. Удосконалення внутрішньої комунікації сприяє не лише підвищенню ефективності управління персоналом, а й формуванню позитивної організаційної культури, що, врешті-решт, позитивно впливає на якість обслуговування клієнтів і загальний успіх бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Качала Л. М. Внутрішня комунікація в системі управління персоналом організації // Економіка та держава. – 2020. – №6. – С. 89–92.
2. Кравець С. Корпоративна культура як інструмент ефективного управління у сфері послуг // Практика управління. – 2021. – №4. – С. 33–37.
3. Близнюк С. І. Особливості внутрішніх комунікацій у закладах громадського харчування // Наукові записки Університету «КРОК». – 2022. – №2(66). – С. 45–49.
4. Гальчинська І. В. Комунікації в управлінні персоналом: проблеми та перспективи розвитку // Менеджмент та підприємництво в Україні. – 2019. – №1. – С. 21–25.
5. Robbins S. P., Judge T. A. Organizational Behavior. – 18th ed. – Pearson Education, 2019. – 736 p.