

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-30>

УДК 339.338.24

ВЕЛНЕС У РАЦІОНАЛЬНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ КОМАНДИ РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ

WELLNESS IN RATIONAL ORGANIZATION OF WORK FOR RESTAURANT INDUSTRY TEAM

Олійник Ольга Степанівнакандидат економічних наук, доцент,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2370-3211>**Oliinyk Olga**

Kamenets-Podolsky National University named after Ivan Ogienko

У науковій статті представлено аналіз основних тенденцій раціональної організації праці команди у велнес-підприємствах. Зазначено необхідність оновлення переліку послуг, які надаються на базі ресторану для працівників закладу. Проаналізовано можливість створення велнес-послуг для персоналу підприємств громадського харчування з метою покращення їх віддачі. Охарактеризовано доцільність персоналізації харчування як інтелектуальної послуги велнес. Визначено велнес як систему оздоровлення. Встановлено, що в Україні індустрія релаксотерапії знаходиться на недостатньо розвинутому рівні. Охарактеризовано інновації у wellness-туризмі: продуктові, процесні, організаційні, маркетингові. Визначено ідею велнес, як можливість природного оздоровлення, яка підходить до стереотипів і потреб наших співгромадян. Зазначено важливість здорового сну як однієї зі складових частин філософії. Описано широке коло інноваційних методик, які можуть використовуватися у рекреаційно-оздоровчому комплексі. Визначено переваги, які має готель, надаючи послуги велнес-центру. Вказано, що персонал висококласних велнес-готелів мають можливість обирати між сучасними та найдавнішими методиками оздоровлення. Наголошено, що велнес міцно увійшли в готельний бізнес і поступово займають провідні місця в переліку додаткових послуг. У роботі використано такі методи дослідження: загальнонаукові, зокрема аналізу, синтезу, теоретичного узагальнення, компаративного аналізу.

Ключові слова: індустрія гостинності, оздоровлення, велнес, готель, бізнес.

For wellness businesses to succeed, it is essential to care about a healthy restaurant team and, in turn, a better restaurant, higher morale and more significant employee retention, which consists of adhering to a number of conditions, namely: creating the necessary space for open, non-intrusive dialogue. Discernment is mandatory. Issues with well-being, mental health and addiction are rampant in the restaurant industry, so don't tackle it alone – you need to rely on the support of other restaurateurs in your community. Problems in the industry will only be solved when people in the restaurant community share their stories and experiences. No one can operate in a vacuum. Use external support systems. Some staff members may trust management and feel comfortable addressing whatever issues (if any) they are experiencing with their mental or physical health. This will not be the case for all employees. Some will likely feel more at ease by opening up to someone else. Remind your employees about the importance of self-care. It's important to note that the restaurant industry is made up of elite warriors. Find resources for your people. Offer discounts on yoga classes, gym memberships, meditation or fitness classes. A restaurant is an integral part of the business, and working in a restaurant puts a lot of strain on a person's legs and back. It's important to support a program for healthier, balanced eating and drinking habits, thereby feeding people for life. Many restaurant workers eat quickly before going to work (often fast food) or sneak in a bite to eat when they come to the restaurant during their shift. Some may drink tons of coffee all day and night, and they need to remember to drink water. Then, at the end of their shift, they can finish it all off with a drink (or several) with their colleagues. They'll likely repeat this process the next day. In a high-stress, constantly busy environment, it's important to take a moment for yourself. Anxiety can build up and become overwhelming, so it's important to take a break. A kind gesture, human interaction, and encouragement can make a world of difference to anyone, even during a very stressful shift.

Keywords: hospitality industry, recovery, wellness, hotel, business.

Постановка проблеми. Поєднання сучасних стандартів охорони здоров'я привели до створення нового напрямку готельного бізнесу – велнес-індустрії. Теми велнес сьогодні є актуальними не тільки для фахівців індустрії краси та здоров'я, а й для тих, хто займається інвестиціями, будівництвом, експлуатацією й управлінням готелями. Це зумовлено тим, що наявність велнес-центру має велике значення для розвитку всього готельного комплексу і дає додаткову конкурентну перевагу, що приваблює клієнтів і забезпечує збільшення сукупного доходу. Незважаючи на зростаючу популярність, велнес-індустрія досі залишається маловивченою сферою готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Питання функціонування та розвитку туристичної сфери досліджують Головата К. Ю., Іщенко Т. І., Кифяк В. Ф., Масляк П. О., Наумік-Гладка К. Г., Пересічна С. М., Назаренко І. А., Устименко Л. М., Круль Г. Я. та інші. Незважаючи на велику кількість досліджень різних аспектів феномену здоров'я, тема здоров'язбереження залишатиметься актуальною, доки існує людина. Буття швидко змінюється і вимагає постійного переосмислення складників суспільної системи координат. Однією з таких складових частин є велнес-технології, які завдяки комплексній програмі оздоровчих процедур обіцяють гармонійне життя без хвороб і до яких щодали ненаситніше тягнеться сучасна людина.

Постановка завдання. Проаналізувати перспективи застосування велнес-інновацій в індустрії гостинності, для покращення роботи персоналу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «велнес» у широкому сенсі означає загальне психічне та фізичне здоров'я людини. Коли в гостинності, працює команда професіоналів, то вона повинна грати психолога, читаючи своїх клієнтів та їхні потреби. Можливо, команда не обслуговує людей, які відчувають потребу бути добрими, але вона відчуває обмеження часу та тиск. Команда працює у свята, вихідні та вечорами, коли багатьом людям подобається бути зі своєю родиною та друзями, що є особливим у даній індустрії. Індустрія створена для нетрадиційних людей, які люблять залишатися на ногах, люблять працювати довго або допізна, вміють працювати в команді та не терплять ідеї сидіти в кабінці [1].

Ресторанна індустрія унікальна за своїми вимогами. Дуже небагато робіт вимагають

поєднання фізичної, когнітивної та соціальної кмітливості. Напружена робота, кадрові проблеми, коливання доходів, довгі робочі години, обслуговування клієнтів і обмежений час для обслуговування. Багато людей у цій галузі мають декілька робіт, окрім сімейних та інших обов'язків. Домашні працівники часто є іммігрантами. Існує страх щодо дискримінації чи навіть депортації членів родини [2].

Багато працівників ресторану виходять разом після роботи або випивають напої. Вони можуть відчувати себе ізольованими від інших, особливо якщо працюють у вихідні, святкові дні та пізно ввечері. Їх колеги часто стають сім'єю. Інші проблеми можуть включати соціальну та економічну нерівність: працівники ресторанів часто не мають легкого доступу до страхування чи медичного обслуговування. Нарешті, галузь постійно вимагає від працівників думати про інших. Догляд і годування інших - це робота. Як ваша їжа, чи правильний напій, чи задоволені ви як споживач. Команда працівників ресторанів, часто не думає про себе та свої особисті потреби. Це може перерости в звичну модель відсутності догляду за собою [3].

Для успішної роботи велнес-підприємств, необхідно турбуватися за здорову команду ресторану і, у свою чергу, за кращий ресторан, вищий моральний дух і істотніше утримання працівників, яке полягає у дотриманні низки умов, а саме:

1. Створення необхідного простору для відкритого, ненав'язливого діалогу. Для виконання даної умови необхідно починати ці розмови повинні бути вбудовані в ресторанну орієнтацію та навчання, включаючи консультування рівних. Коли на роботу приходить новий співробітник, йому можуть призначити наставника або, як я називаю, тренера з оздоровлення чи партнера. Регулярні перевірки можуть стати звичною частиною роботи, а не чекати потенційної кризи психічного здоров'я колективу.

2. Розсудливість є обов'язковою. Наявність приватного простору для спілкування з керівником або колегою, створення діалогу в ратуші або в невеликій групі, і ніколи не робить особистих заяв або запитань перед іншими. Необхідно дати зрозуміти, що розмова не має на меті налякати чи зробити припущення про них. Це створення простору для постійного діалогу про фізичне та психічне здоров'я. Початкове обговорення покаже вашим співробітникам, що ви дбаєте про їхнє благополуччя та про те, як на нього впливає атмосфера

ресторану, а також про те, як їх здоров'я впливає на всю команду ресторану. Якщо керівнику чи власнику зручно, то можна поділитися власним досвідом із цих питань або досвідом друга, щоб почати розмову. Командна робота має вирішальне значення. У ресторанах зазвичай кілька менеджерів. Різні стилі та віки вимагають гнучкого діалогу. У той час як більшість зустрічей керівників ресторанів включають меню та пункти бару, інвентар та фінансові питання, включаючи проблеми персоналу, самопочуття та аспекти психічного здоров'я, регулярні зустрічі є доброю діловою практикою [4].

3. Необхідність спиратися на інших рестораторів у даній громаді. Проблеми із самопочуттям, психічним здоров'ям і залежністю нестримні в ресторанній індустрії, тож не варто вирішувати це самостійно треба покластися на підтримку інших рестораторів у вашій спільноті. Проблеми в галузі будуть вирішені лише тоді, коли люди в ресторанній спільноті поділяться своїми історіями та досвідом. Ніхто не може працювати у вакуумі. Проблеми не були створені одним рестораном і не будуть вирішені таким чином. Необхідно поговорити з іншими ресторанами та барами у відповідному регіоні чи місті та ресурсами басейну. Можливо, вони знайшли доступного медпрацівника або проводять групові заняття з здоров'я. Можливо, вони знайшли спосіб порушувати проблеми під час сімейної трапези або винайшли найкращі методи виявлення та підтримки людей у кризовому стані. Єдиний спосіб змінити це, якщо окремі оператори добре, ретельно, чесно подивляться на себе та поділяться тим, що вони навчилися, а не зосереджуються на суперництві.

4. Використання зовнішніх систем підтримки. Деякі члени персоналу можуть довіряти керівництву і відчувати себе комфортно, торкаючись тих проблем (якщо такі є), які вони відчують із психічним чи фізичним здоров'ям. Це буде не для всіх співробітників. Деякі, ймовірно, почуватимуться спокійніше, відкрившись комусь іншому. Необхідно переконатися, що вони знають, що керівництво згодне, і керує у напрямку сторонньої допомоги. Це включає в себе обізнаність і чутливість до робочих годин, фінансових обмежень і питань кар'єри [5].

5. Нагадування своїм співробітникам про важливість догляду за собою. Хочеться відмітити, що ресторанна індустрія, складається з елітних воїнів. Хороший воїн не виходить

на поле, щоб бути вбитим. Їх готує догляд за собою: сон, харчування, соціальне життя, інтим, фізичні вправи. Кожен, хто працював у ресторані, скаже вам, що робочі години довгі, зміни тривають пізно, а графіки змінюються день у день. Більшу частину свого дня працівники проводять стоячи, ходячи, піднімаючи, обливаючи, запасаючи, прибираючи, тому необхідно підкреслити важливість відпочинку та сну. Сприятли розтяжці, фізичним вправам і залишатися активним, ловити сонячне світло, коли є вільний від роботи часі так далі [6].

6. Новим в роботі ресторану велнес-підприємства є проведення оздоровчих заходів і програм для персоналу. Керівництво закладу має запитати своїх співробітників, що вони хочуть бачити від оздоровчих заходів і програм. Що їх живить. Навіть якщо деякі ідеї є менш здійсненними, ніж інші, це дасть хороший початок і покаже, що враховуєте їхній внесок у ефективну діяльність велнес-підприємства.

7. Шукати ресурси для своїх людей. Пропонувати знижки на заняття йогою, абонементи в тренажерний зал, заняття з медитації або фітнесу. Ресторан є невід'ємною частиною підприємства, а робота в ресторані призводить до великого навантаження на ноги та спину людини. Однак якщо тіло працівника болить, йому буде важко захотіти зайти, відчувати натхнення та хвилювання та виконувати свою роботу якнайкраще. Щоб підвищити фізичне здоров'я, керівництво може запропонувати субсидовані абонементи в тренажерний зал або доступ до безкоштовних щомісячних занять йогою та фітнесом, або за браком вільних коштів, провести прості групові вправи в ресторані розтяжки з персоналом [7].

8. Необхідно підтримувати Програму за здоровіші, збалансовані звички в їжі та напоїв, тим самим годувати людей на життя. Співробітники готують і подають їжу та напої, тому дивно, що багато хто з них, ймовірно, мають досить непостійні звички їсти та пити. Це має сенс, враховуючи, що їх робота полягає в тому, щоб робити інших щасливими, але їхні власні потреби часто відходять на другий план. Багато працівників ресторану швидко їдять перед тим, як йти на роботу (часто фаст-фуд) або крадькома кусають їжу, коли приходять до ресторану протягом своєї зміни. Деякі можуть випивати тони кави цілий день і ніч, а вони повинні пам'ятати, що потрібно пити воду. Потім, наприкінці зміни, вони можуть завершити все випивкою (або кіль-

кома) з колегами. Ймовірно, вони повторять цей процес наступного дня. Щоб забезпечити кращий щоденний вибір їжі та напоїв для довгострокового здоров'я, необхідно переконатися, що команда виділяє час протягом своїх змін, щоб їсти власні страви та закуски. Варто позбутися змінних напоїв, потреба є у нагадуванні персоналу про свій рівень енергії та почуття голоду/спраги під час роботи. Напружена зміна може змусити будь-кого повністю відмовитися від власних фізичних потреб. Принаймні, кожен кухонний працівник повинен постійно мати на робочому місці літрову емність, наповнену крижаною водою [8].

9. Рекламувати програми та онлайн-ресурси для йоги та медитації працівникам. Багато аспектів ресторанного життя можуть призвести до стресу, виснаження та психічного виснаження. Два з найкращих способів боротьби з цим - медитація та йога, що це є не заміна терапії чи ліків, але вони можуть трохи полегшити повсякденну роботу для

будь-кого. Зростає кількість додатків, присвячених медитації та уважності [9].

10. Перебуваючи в середовищі високого стресу і постійної праці необхідно приділити хвилинку для себе. Тривога може накопичуватися і бути занадто сильною, тому необхідно відпочити. Добрий жест, людське спілкування та підбадьорення можуть змінити світ на будь-кого, навіть під час дуже напруженої зміни [11].

Висновки. Здоровіші працівники сприяють кращому бізнесу. Запровадження програм і заходів, які сприяють оздоровленню персоналу у ресторані велнес-підприємства, це реальність, а не міф, як в будь-якому іншому закладі громадського харчування. За межами цієї більшої місії переваги від освітлення здоров'я персоналу можуть призвести до зменшення кількості лікарняних, покращення обслуговування клієнтів, кращого утримання співробітників і більш позитивної атмосфери в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Головата К. Ю. Перспективи застосування антивікового меню в закладах ресторанного господарства при готелях. *Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання», 21–22 березня 2019 р.* Черкаси : ЧДТУ, 2019. С. 34–36.
2. Іщенко Т. І. Перспективи розвитку wellness-індустрії в готельному господарстві України. *Географія та туризм*. 2018. № 26. С. 87–93.
3. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : Книги – XXI, 2008. 300 с.
4. Масляк П. О. Рекреаційна географія : навчальний посібник. Київ : Знання, 2018. 343 с.
5. Модернізація економіки в умовах зростання суспільної свідомості: туризм, людиномірність, партнерство, кооперація. *Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції* (м. Полтава, 14 грудня 2017 р.). Полтава : ПУЕТ, 2017. 848 с.
6. Наумік-Гладка К. Г. Маркетингові та психологічні аспекти діяльності spa-індустрії при готельних комплексах. *Modern Economics*. 2017. № 4. С. 100–106.
7. Пересічна С. М. Тенденції розвитку СПА-індустрії в Україні. *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації* : тези доповідей VII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 9–10 квіт., 2020 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2020. С. 50–53.
8. Назаренко І. А. Современные тенденции развития Spa-отелей Украины и определение их роли в структуре Spa-индустрии. *Науковий журнал «Вісник Хмельницького національного університету»*, Серія: Економічні науки. 2018. № 1 (5). С. 73–77.
9. Устименко Л. М. Розвиток wellness-туризму та його вплив на трансформацію туристичної індустрії України. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Туризм. 2019. Т. 2. № 1. С. 49–59.
10. Eight Dimensions of Wellness. 2019. Center for Psychiatric Rehabilitation. URL: <https://cpr.bu.edu/living-well/eightdimensions-of-wellness>. Видавництво Ліра-К., 2020. 484 с.
11. Круль Г.Я. Основи ресторанної справи: навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.

REFERENCES:

1. Holovata K.Iu. Perspektyvy zastosuvannia antyvikovoho menu v zakladakh restorannoho hospodarstva pry hoteliakh. Materialy Kh Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii «Turystychnyi ta hotelno-restoran-

- nyi biznes v Ukraini: problemy rozvytku ta rehuliuвання», 21–22 bereznia 2019 r. Cherkasy : ChDTU, 2019. P. 34–36.
2. Ishchenko T. I. Perspektyvy rozvytku wellness-industrii v hotelnomu gospodarstvi Ukrainy. Heohrafiia ta turizm. 2018. № 26. P. 87–93.
 3. Kyfiak V. F. Orhanizatsiia turystychnoi diialnosti v Ukraini. Chernivtsi : Knyhy – KhKhI, 2008. 300 p.
 4. Masliak P. O. Rekreatsiina heohrafiia : navchalnyi posibnyk. Kyiv : Znannia, 2018. 343 p.
 5. Modernizatsiia ekonomiky v umovakh zrostannia suspilnoi svidomosti: turizm, liudynomirnist, partnerstvo, kooperatsiia. Materialy II Vseukrainskoi naukovy-praktychnoi internet-konferentsii (m. Poltava 14 hrudnia 2017 r.). Poltava : PUET, 2017. 848 p.
 6. Naumik-Hladka K. H. Marketynhovi ta psykhologichni aspekty diialnosti spa-industrii pry hotelnykh kompleksakh. *Modern Economics*. 2017. № 4. P. 100–106.
 7. Peresichna S. M. Tendentsii rozvytku SPA-industrii v Ukraini. Hostynnist, servis, turizm: dosvid, problemy, innovatsii: tezy dopovidei VII Mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf., Kyiv, 9–10 kvit., 2020 r. Kyiv : Vyd. tsentr KNUKiM, 2020. P. 50–53.
 8. Nazarenko I. A. Sovremennyye tendentsyy razvytyia Spa-otelei Ukrainy y opredelenye ykh roly v strukture Spa-yndustryi. *Naukovyi zhurnal «Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu»*, Serii: Ekonomichni nauky. 2018. № 1 (5). P. 73–77.
 9. Ustyomenko L. M. Rozvytok wellness-turizmu ta yoho vplyv na transformatsiiu turystychnoi industrii Ukrainy. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu kultury i mystetstv*. Serii: Turizm. 2019. T. 2. № 1. P. 49–59.
 10. Eight Dimensions of Wellness. 2019. Center for Psychiatric Rehabilitation. URL: <https://cpr.bu.edu/living-well/eightdimensions-of-wellness>. Vydavnytstvo Lira-K., 2020. 484 p.
 11. Krul H.Ia. Osnovy restoranoi spravy: navchalnyi posibnyk. Chernivtsi: Chernivetskyi nats. un-t im. Yu. Fedkovycha, 2020. 496 p.