

К.. іст. н. Сливенко В. А., Грудниста А.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

В наш час питання про ефективні методи управління готельно-ресторанних підприємств є дуже актуальним. Цей вид бізнес показує більш різноманітну організаційну структуру, ніж інші сектори індустрії. На даний момент вся світова туристична сфера переживає кризу у зв'язку з карантинними заходами від пандемії коронавірусу. За кордон туристи на даний час не виїжджають, тому готельно-ресторанні комплекси здебільшого призупинили свою роботу. На думку авторів, зараз є час, аби переглянути та удосконалити методи управління підприємством. Важливо їх правильно поєднувати між собою задля кращого результату. Тому нижче будуть розглянуті нові підходи до вдосконалення методів управління персоналом готельно-ресторанних комплексів.

Управління персоналом можна розглядати і як систему, і як структуру, і як процес. Якщо розглядати як систему, то необхідно управління персоналом ототожнювати з функціями управління, якщо говорити про структуру, то необхідно розглядати як сукупність принципів, методів і форм, спрямованих на розвиток компетенцій працівників. А з позицій управління персоналом як процесом, зачіпаються різні заходи по роботі з людьми – соціальні, психологічні, організаційні та економічні[4].

Важливо зазначити, що сьогодні застосовують такі основні методи управління підприємством: економічні, адміністративно-організаційні, соціально – психологічні[1].

Адміністративні методи в сфері готельного – ресторанної індустрії здійснюється впливом керівників на підлеглих. Цей вплив реалізується через накази, правила, нормативи, що конкретно пояснюють діяльність підлеглих, їх чітку поведінку, реалізують правильну дисципліну. Персонал, який правильно

себе поводить не тільки з відвідувачами, а й між собою, є головною складовою прибуткового підприємства. Суттю організаційних методах є вміння керівника правильно організувати роботу усього персоналу. Ці методи повинні забезпечити чіткість і дисципліну праці[2].

Соціально-психологічні методи управління персоналом є також важливими в готельно-ресторанному бізнесі. За допомогою різних психологічних чинників, керівник може цілеспрямовано впливати на колектив, яким управляє. За оцінками фахівців, ефективність управління персоналом підприємства приблизно на 15 % залежить від професійних знань керівника і на 85 % – від вміння працювати з людьми. Тобто, керівник повинен знати особливості характеру та поведінки кожного робітника в готелі або ресторані, щоб у майбутньому створити для нього правильну систему мотивації. Колектив повинен однаково мислити на психологічному рівні. Це дуже важливо для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, адже в цій сфері дуже важлива ввічливість персоналу. Тому саме на психологічні чинники в колективі керівник повинен звертати основну увагу, адже інакше неможливе встановити добрі взаємовідносини в колективі.

Але необхідно зазначити, що на думку авторів, найважливішими є економічні методи. Ці методи регулюють матеріальні інтереси участі людини у процесах підприємства. Їх сутність полягає у тому, щоб шляхом матеріального впливу на людину досягати ефективної роботи. Керівнику достатньо підвищити зарплатню або пообіцяти грошову винагороду, аби отримати бажаний результат. До економічних методів відносять систему матеріального стимулювання та матеріальні санкції. Важливою складовою економічних методів є планування. Удосконалення цих методів управління персоналом тісно пов'язане із покращенням системи нормативів[3].

Зазначимо, що важливим є правильне поєднання між собою методів управління, щоб покращити роботу підприємства. Перевагами економічних методів є те, що вони мають непрямий вплив на виробників, базуються на загальних правилах поведінки. Також ефективним буде поєднання соціально-

психологічних методів з іншими, тому що чим міцніше зв'язок між людьми в колективі, тим успішніше колектив вирішує свої завдання.

До заходів щодо вдосконалення методів управління персоналом готельно-ресторанних підприємств можна віднести наступні:

- запровадження більш досконалої системи матеріального стимулювання(преміювання за результат);
- створення позитивного морального клімату в колективі;
- ефективне керування конфліктами в колективі;
- підтримка високої організаційної культури;
- удосконалення колективного договору з урахуванням поєднання методів управління[1].

Отже, можна зробити висновок, що сфера готельно-ресторанного бізнесу має особливості, що розповсюджується і на систему керівництва. Ці особливості пов'язані з тим, що у сфері послуг є прямиий контакт з клієнтом. Тому дуже важливо правильно розподілити методи управління, щоб в поєднанні вони забезпечили ефективну діяльність підприємства.

Список використаних джерел:

1. Александров Г. І. Менеджмент у сфері послуг /Г. І. Александров / К.: Експрес-інформ, 2015. – № 3, С.145-168.
2. Боголюбов В. С. Фінансовий менеджмент в туризмі та готельному господарстві / В. С. Боголюбов/ К.: Артпрес, 2014. – 240 с.
3. Браймер К. Основи управління підприємствами та організаціями індустрії гостинності / Браймер К. // Вісник вищої школи, 2015. – № 6. – С. 40-47.
4. Сливенко В. А. Класичні та сучасні бізнес стратегії туристичних підприємств / В. А. Сливенко, А. О. Єрмакова // Ефективна економіка. – 2018. – № 11. – [Електронний ресурс]: Режим доступу до журналу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.