

УДК 338.48-6:615.8

Нагорнюк І.О.

студент гр. МТЕ-432м

Національний університет «Запорізька політехніка»

м. Запоріжжя, Україна

наук. кер. – к.е.н., доцент Журавльова С.М.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Сьогодні найважливішими факторами конкурентоспроможності підприємства у сфері гостинності стали забезпеченість робочою силою, ступінь її мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Багато в чому, це обумовлено унікальністю індустрії гостинності, яка полягає в тому, що персонал підприємства становить частину наданого продукту, тому якість надаваних послуг безпосередньо залежить від ефективності управління персоналом. Управління персоналом в індустрії гостинності має надзвичайно велике значення в якості чинника підвищення конкурентоспроможності та довгострокового розвитку підприємства. Щоб краще орієнтуватися в особливостях управління в індустрії гостинності, треба більш детально розглянути усі методи управління, які використовуються в даній сфері [1].

Соціально-психологічні методи управління мають велике значення в діяльності менеджерів, так як вони належать до методів переконання, тому вони

є важливими для вивчення й застосування. Вміння враховувати методи переконання (психологічні фактори) й за їх допомогою цілеспрямовано впливати на працівників допомагає керівникові сформувати колектив із спільними метою й завданнями. Соціологічні дослідження підтверджують, що успіх діяльності керівника залежить не на стільки від його фахового рівня, а в більшості від уміння працювати саме з людьми. Знаючи особливості поведінки, характер кожного працівника, можна прогнозувати його поведінку в потрібному для колективу напрямі. Будь-якій групі людей, будь-якому колективу притаманний певний психологічний клімат [1].

Отже, важливою умовою створення й розвитку певних трудових колективів є дотримання в них принципів психологічної сумісності. Недостатня увага до соціальних і психологічних аспектів управління є основою нездорових взаємовідносин у колективі, що може призвести до різкого зниження продуктивності праці.

Як засвідчує практика, формування позитивного морально-психологічного клімату, виховання почуття товарищескості і взаємодопомоги відбувається більш активно при формуванні ринкових відносин. Тому менеджерам підприємств індустрії гостинності для найбільш результативного впливу на працівників потрібно не лише знати моральні й психологічні особливості окремих працівників та соціально-психологічні характеристики окремих груп і колективів, але й здійснювати управлінський вплив за допомогою соціально-психологічних методів управління. Для цього слід використовувати сукупність специфічних способів впливу на відносини й зв'язки, які виникають в трудових колективах, а також на соціальні процеси, які в них відбуваються [2].

Соціальна мотивація спирається на різноманітні соціальні інтереси: освітні, моральні, національні, професійні, сімейні. Психологічна мотивація передбачає цілеспрямований вплив на почуття, розум, психіку людини або цілого колективу, шляхом переконування, повчання, виховання, наслідування (впливу особистим прикладом), спонукання, примушування тощо. Це надзвичайно делікатні засоби впливу на людей, користуватися ними треба дуже

обережно.

В управлінні трудовими ресурсами соціально-психологічні методи використовуються, наприклад, у підборі кадрів до різних управлінських структур, для мотивації праці, заохочення безробітних до зміни професій, перенавчання, участі у громадських роботах тощо. Соціально-психологічні методи частіш за все використовуються разом з економічними [2].

Способи психологічної дії належать до числа найбільш важливих елементів психологічних методів управління. Вони складаються із необхідних і дозволених законом прийомів дії на людей для координації в процесі спільної трудової діяльності.

Мета цих методів управління – вивчати і використовувати закони психічної діяльності персоналу для оптимізації психічних явищ і процесів в інтересах суспільства і кожної окремої особистості.

Соціально-психологічні методи управління спрямовані на створення в трудових колективах сприятливого та сталого морально-психологічного клімату, що сприяє найбільш успішному вирішенню поставлених завдань. Соціально-психологічні методи управління спрямовані на забезпечення соціальної захищеності працівників; на підвищення культури виробництва; на заохочення висококваліфікованої та високопродуктивної роботи; на створення сучасної високорозвиненої сфери обслуговування; на поліпшення житлових умов; на зміцнення здоров'я, зростання значення фізичної культури і спорту, впровадження їх у повсякденне життя; на посилення турботи про сім'ю.

Соціологічні методи дослідження складають науковий інструментарій в роботі з персоналом, вони надають необхідні дані для підбору, оцінки, розстановки і навчання персоналу і дозволяють обґрунтовано ухвалювати кадрові рішення [2].

Соціально-психологічні методи є найтоншим інструментом дії на соціальні групи людей і особу людини. Стан соціально-психологічного клімату в колективі визначає відношення керівника до суспільства в цілому, до своєї організації і до кожної людини окремо. Якщо в його розумінні людина представляється як

ресурс, сировинна і виробнича база, то такий підхід не дасть належного результату, в процесі управління виникне перекис і недолік або перерахунок ресурсів для виконання конкретної задачі [3].

Сучасні українські економічні відносини не сприяють підтриманню комфортного соціально-психологічного клімату в колективі. Саме тому важливо прогнозувати вплив соціально-психологічних методів управління на роботу персоналу, враховуючи, що дані методи є найбільш тонким інструментом впливу на соціальні групи і особистість конкретного співробітника, такий інструмент вимагає дозованого і чітко продуманого застосування. В наш час соціально-психологічні методи управління широко використовуються як в індустрії гостинності, так і в будь-якій іншій сфері, менеджерами та управлінцями з ціллю підвищення ефективності праці працівників та налагодження сприятливого клімату в колективі.

Отже, для того щоб підприємство мало успіх та було конкурентоспроможним, слід обдуманно та ретельно використовувати різноманітні методи управління. Процес управління персоналом буде цілеспрямованим і ефективнішим якщо використовувати в практиці управління організацією соціально-психологічні методи.

Література:

1. Верхоглазенко В.С. Система мотивації персоналу. Київ : Вища школа, 2013. 134 с.
2. Кравченко О.О. Психологічні аспекти управління персоналом. *Молодий вчений*. 2016. № 3. С. 101-103.
3. Чхеайло А.А. Аналіз сучасних соціально-психологічних методів управління персоналом. *Соціальна економіка*. 2020. Вип. 60. С. 203-213.