

УДК 005.591:005.21]:640.4

Лоскутова В.В.¹

Шелеметьєва Т.В.²

¹ студ. гр. МТЕЗ-410м НУ «Запорізька політехніка»,

² д-р. екон. наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

НАПРЯМИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні та вимагає пошуку й впровадження інноваційних управлінських методів підвищення ефективності роботи та формування нового типу керівника, який водночас із врахуванням власних потреб відповідав би потребам часу і суспільства.

У загальноприйнятому розумінні методи – це способи (прийоми) цілеспрямованого впливу суб'єкта на об'єкт для досягнення поставленої мети. Усі методи управління використовує в практичній діяльності керівник не як окремі, розрізнені й самостійні способи впливу, а як цілісну систему взаємопов'язаних та взаємодіючих конкретних методів.

Методи в менеджменті мають особливе значення. З їхньою допомогою відбувається взаємне збагачення його теорії та практики. В теорії і практиці управління застосовують три групи методів: адміністративні, економічні і соціально-психологічні. Адміністративні методи ґрунтуються на владі, дисципліні та покаранні, відомі в історії як «метод батога». Економічні методи базуються на використанні економічних стимулів і відомі як «метод пряника». За їх допомогою здійснюється матеріальне стимулювання колективу, окремих працівників. Соціально-психологічні методи засновані на використанні моральних стимулів до праці і впливають на персонал за

допомогою психологічних механізмів з метою переведення адміністративного завдання в усвідомлений обов'язок, внутрішню потребу людини.

У сучасній концепції управління персоналом на перший план почали виходити соціально-психологічні методи. Оскільки майже всі працівники виступають контактними особами з клієнтом, саме від морально-психологічного стану працівника і залежить задоволеність клієнта. Застосування цих методів менеджменту передбачає переглянути роль людини на сучасному етапі науково-технічного розвитку, коли вона з механічного виконавця роботи перетворюється у важливий фактор діяльності підприємства, його капітал, а витрати на оплату праці, створення сприятливих умов діяльності, підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації працівників - як особливий вид інвестицій.

Ефективність використання тих чи інших методів управління залежить від їх мотиваційної спрямованості, системності та наявності механізму їх реалізації, і передбачає управлінську роботу керівництва підприємств готельно-ресторанного господарства з пошуку і впровадження інноваційних сучасних методів управління персоналом в загальний комплекс методів управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу.

Сучасні системи управління персоналом пропонують різні методи від семінарів до он-лайнбізнес-тренінгів. Серед яких можуть бути теоретичні, практичні, інтерактивні та інноваційно-індивідуальні методи, спрямовані на розвиток практичного інтелекту керівників.

Найбільш ефективні зміни системи управління персоналом в готельно-ресторанному господарстві можуть бути досягнуті в разі застосування методів управління в комплексі, поєднуючи їх різні комбінації. При цьому основними завданнями впровадження і застосування сучасних (інноваційних) методів управління персоналом в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу є:

- забезпечення ефективної зайнятості персоналу;
- створення економічно привабливих і безпечних умов праці;
- організація передумов для підвищення кваліфікації та професійного зростання співробітників;
- розробка заходів і критеріїв справедливої оцінки професійних якостей персоналу для встановлення гідної оплати праці відповідно до віддачі кожного конкретного співробітника;
- організація оптимальних виробничих відносин для простого і ефективного вирішення трудових проблем;
- формування сприятливого соціально-психологічного клімату для роботи і відпочинку персоналу.

Отже, в сучасних умовах метою удосконалення політики управління

персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства буде забезпечення своєчасного оновлення та збереження кількісного і якісного складу кадрів, його розвитку відповідно до потреб підприємства, вимог чинного законодавства та стану ринку праці в Україні.