

Д.О. Шаповаленко, Т.І. Коньовшій

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Україна

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ МЕТОД УПРАВЛІННЯ - СПОСІБ ДЛЯ ДОСЯГНЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ

В умовах конкурентної боротьби між організаціями за лідерство на ринку, все більше число керівників розуміють важливість грамотного управління персоналом, що безпосередньо позначається на економічному показнику роботи організації.

Будь-яка організація потребує вдосконалення системи управління персоналом. З кожним роком з'являється багато різних технологій управління людськими ресурсами, але незмінним залишається той факт, що кожен працівник – це, перш за все людина зі своїми особистими соціальними, психологічними і фізіологічними особливостями. Саме ці індивідуальні особливості людини, а точніше грамотний підхід до управління ними показують, як впливають соціально-психологічні методи управління на ефективність роботи всіх підрозділів організації.

Мета статті полягає у тому, щоб навести приклади методів управління, які існують в менеджменті. Основну увагу приділяється соціально-психологічному методу управління, який останнім часом починає максимально втілюватися в готельних підприємствах.

Ключові слова: методи управління, соціально-психологічний метод управління, персонал, менеджмент, корпоративна культура

Постановка проблеми

В Україні підприємства, що надають тимчасові послуги розміщення працюють завдяки роботі великої кількості людей. Такі підприємства постійно потребують удосконалення системи управління. Так склалося історично, що нові тенденції та інновації з'являються саме на зарубіжних ринках, тому Україні потрібно слідкувати за інноваціями в менеджменті.

З кожним роком з'являється все більше технологій по управлінню людськими ресурсами. Однак слід розуміти, що кожен працівник – це людина зі своїми потребами. Це можуть бути як фізіологічні потреби так і психологічні та соціальні.

Саме тому соціально-психологічний метод управління на підприємстві повинен максимально втілюватись.

Актуальність даної роботи полягає в тому, що більшість підприємств починають розглядати своїх працівників не як частину механізму, який виконує певні функції, а як індивідуальних людей, які мають свої потреби та здібності, які можна максимально використовувати [1]. Сам метод управління направлений на те, щоб створювати позитивні соціально-психологічні відносини в колективі. Таким чином формувати ефективну діяльність персоналу на підприємстві [2-3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Питанням управління персоналом присвячені роботи таких вчених, як Д. Е. Мейо, Н. І. Барановська, Р. Є. Булат, В. Врум, А. Маслоу, М. Портер, І. Ш. Карібова, М. В. Симонова, Ю. В. Морозюк, В. С. Половинко, П. І. Разінков, Н. А. Савельєва, Д. П. Соловйов, А. І. Турчинов, Ю. К. Чернова, І. І. Феклістов та ін. В останні роки в науковій літературі з'явилася велика кількість досліджень, присвячених використанню соціально-психологічних методів управління персоналом.

Формулювання мети статті

Дослідити особливості соціально-психологічного управління в готельних підприємствах, розглянути ці особливості на прикладі різноманітних підходів до втілення методу управління на підприємстві. Загалом показати важливість соціально-психологічного методу управління в роботі з персоналом [1-3]

Виклад основного матеріалу

Загалом виділяють три методи управління на підприємстві:

- адміністративний
- економічний
- соціально-психологічний

Всі ці методи управління дуже важливі в роботі з персоналом готелю. Однак більшість організацій

удосконалюють лише перші два методи, не приділяючи увагу соціально-психологічному.

Отже, соціально-психологічні методи управління – це способи здійснення управлінських дій на персонал, засновані на використанні закономірностей соціології та психології [4].

Соціально-психологічні методи за способом своєї дії поділяються на дві групи – соціальні і психологічні. Керуюча дія соціальних методів ґрунтується на врахуванні особливостей взаємодії людей, форм спілкування, існуючих культурних норм і цінностей. Психологічні методи базуються на закономірностях функціонування людської психіки. Отже, за допомогою соціальних методів управління здійснюється управління відносинами в колективах і між колективами, а за допомогою психологічних — управління поведінкою індивіда і міжособовими стосунками у колективі [5].

Соціальні методи управління за змістом і цільовою спрямованістю є відображенням об'єктивних соціальних зв'язків і стосунків усередині трудових колективів і між ними. Вони забезпечують формування і розвиток трудових колективів шляхом управління свідомістю і поведінкою людей через фактори їхньої діяльності. Такими факторами є потреби, інтереси, мотиви, ідеали, цілі, нахили тощо [6].

Прийоми й способи соціально-психологічних методів, які застосовуються на підприємствах, досить часто визначаються фаховим рівнем та компетентністю керівника, організаторськими здібностями й обізнаністю в галузі соціальної психології. Очолювати колектив повинні фахівці, які володіють методикою застосування системи соціального і психологічного впливу, а саме [7]:

- методами управління певними груповими явищами й процесами;
- методами стимулювання творчої активності працівників;
- методами морального стимулювання колективної ініціативи;
- методами соціального нормування;
- методами соціального регулювання;
- методами соціального планування;
- методами соціального прогнозування;
- методами управління індивідуально-особистісною поведінкою;
- методами морального стимулювання особистої ініціативи;
- методами виховання та навчання;
- особистим прикладом.

Отже, соціально-психологічне управління є одним із основних компонентів управління в цілому. Воно має буди розроблене на підприємстві на високому рівні для того, щоб працівників

почували свою важливість та значущість в роботі підприємства [8].

В сучасних готельних підприємствах керівництво підходить до розроблення соціально-психологічного методу управління досить інноваційно. Наразі розробляються безліч підходів для удосконалення менеджменту, створення сприятливої атмосфери в колективі, надання працівникам більше свобод, створення середовища для творчої роботи кожного і т.д.

Однією із головних інновацій в удосконаленні методу соціально-психологічного управління являється розробка корпоративної культури на підприємстві.

Дослідження показують, що багато компаній, які направили свої ресурси на впровадження корпоративної культури мають досить непогані результати, які гарно відображаються на продуктивності праці персоналу та плинності кадрів. Адже економічно сильних підприємств в сучасному світі дуже багато, тому потрібно працювати на унікальність і на конкурентоспроможність [9].

«В цілому корпоративну культуру можна визначити як сукупність зв'язків, що підтримують організаційні відносини людей. Заснована корпоративна культура на формальних і неформальних правилах і нормах діяльності, що включають такі елементи, як стиль керівництва, звичаї, традиції, віру, символіку, особливості поведінки персоналу, показники задоволеності працівників умовами праці, перспективи розвитку тощо» [9].

Організації відкрили для себе явні переваги розроблення корпоративної культури. Одна з них це ідентичність. Тобто якщо корпоративна культура підприємства буде являтися пріоритетним завданням для встановлення та досягнення цілей, індивідуальні працівники будуть більш схильні вирішувати свої задачі самостійно.

По-друге це утримання. Сильна корпоративна культура приваблює найкращі таланти і, що дуже важливо утримує їх. Коли люди відчувають свою приналежність до організації, вони з більшою ймовірністю будуть дотримуватись довгострокової перспективи. Це говорить про суттєве зменшення плинності кадрів.

По-третє створення образу. Продумана корпоративна культура вдосконалює торгову марку підприємства. Якщо підприємець або керівник гарно відноситься до своїх працівників і задає веселу корпоративну атмосферу, то клієнти даного підприємства будуть асоціювати його з приємним, щедрим брендом.

Але сама корпоративна культура це дещо більше ніж ряд переваг. В кінці-кінців це система

переконань і поведінки, які повинні пронизувати організацію. Хоча це важко визначити, але культура – це живий дихальний аспект процвітаючого бізнесу.

Розроблені певні заходи для розроблення корпоративної культури в готельному підприємстві.

Ці заходи можна продемонструвати спеціально розробленою схемою у вигляді піраміди (див. рис. 1), щоб відобразити їх послідовність.



Рис.1. Принципи створення корпоративної культури

Таку схему підприємство зможе використовувати у своїй діяльності та удосконалити соціально-психологічний метод управління шляхом розроблення або ж удосконалення корпоративної культури.

Спеціально розроблені заходи мають допомогти готельним підприємствам покращувати корпоративну культуру, а отже і вдосконалювати соціально-психологічний метод управління.

Підбір персоналу – це також один із головних елементів при створенні корпоративної культури. Робітник має володіти певними якостями. Це може бути і вміння справляти гарне враження, прагнення до лідерства, почуття відповідальності, навіть здоровий азарт до конкуренції.

Таким чином для створення корпоративної культури на підприємстві потрібно враховувати безліч факторів та використовувати принципи та шляхи її створення.

Ефективність роботи підприємства залежить від того, наскільки воно буде не тільки економічно сильним, але і модним. Під модним розуміється те, наскільки підприємство готове впроваджувати нові тенденції ринку. Одна із цих тенденцій – це корпоративна культура.

Висновки

Отже, соціально-психологічний метод – це метод, який наразі потребує до себе дуже багато уваги. Адже правильно розроблений метод управління підвищує ефективність роботи персоналу. Інноваційний спосіб покращення такого

методу – це створення корпоративної культури на підприємстві, яка може стати інструментом в досягненні досконалого соціально-психологічного методу управління.

Корпоративна культура надає підприємству безліч переваг, які відіграють роль в ефективній діяльності персоналу.

Створення досконалої корпоративної культури приведе до покращення ситуації із плинністю кадрів на підприємстві. Адже кожен працівник зможе відчувати власну значущість. Якщо буде використане правило щодо того, щоб розширювати повноваження, працівники будуть схильні до того, щоб брати на себе більше відповідальності.

Перевагою також буде являться і те, що створена корпоративна культура згуртує колектив. Між працівниками будуть створюватися довірливі відносини. Це покращить ефективність роботи персоналу, адже саме командна роботи стимулює покращення сприятливої атмосфери.

Менеджмент також відчує на собі переваги створення корпоративної культури. Адже керівництво згодом зможе значно спростити для себе систему контролю, організації працівників. Персонал буде підходити до завдань відповідально. Зменшаться конфлікти між персоналом та керівництвом, адже кожен буде працювати на досягнення загальних цілей.

Дружній колектив, сприятлива атмосфера, гарні відносини з керівництвом, достойна заробітна платня, чіткі поставлені цілі, сформовані цінності підприємства, загальна місія та ідея створять ситуацію зменшення рівня плинності кадрів, покращать ефективність діяльності персоналу та підвищать імідж готельного підприємства, що обумовить зріст споживачів готельних послуг конкретного підприємства.

Література

1. Азарова, А. О. *Управління персоналом [Текст]: навч. посіб.* / А. О. Азарова, О. О. Мороз, О. Й. Лесько, І. В. Романець; ВНТУ. – Вінниця : ВНТУ, 2014. – 283с.
2. Блинов, А. О. *Искусство управления персоналом [Текст]: учебное пособие для экономических колледжей и вузов / А. О. Блинов, О. В. Василевская.* – М.: Гелан, 2001 - 411 с.
3. Данюк, В. М. *Менеджмент персоналу [Текст]: навч. посіб.* / В. М. Данюк, В. М. Петюх, С. О. Цимбалюк [та ін.]. – К. : КНЕУ, 2006. – 398 с.
4. Крушельницька, О. В. *Управління персоналом [Текст]: навч. посіб.* / О. В. Крушельницька. – К.: Кондор, 2003. – 296 с.
5. Стадник, В. В. *Менеджмент [Текст]: навч. посіб.* / В. В. Стадник, М. В. Йохна. – К.: Академвидав, 2007. – 472с.
6. *Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация [Текст]: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб. и доп./ А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова.* – М.: «Экзамен», 2005. – 416с.

7. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация [Текст]: Учебное пособие для студентов вузов.— 2-е изд., перераб. и доп./ А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова. – М.: «Экзамен», 2005. – 416с.
8. Нечаюк, Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Текст]: навч. посіб. /Л.І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
9. Тимошенко, Н.Л. Корпоративна культура. Діловий етикет [Текст]: навч. посіб. / Н.Л. Тимошенко К. : Знання, 2006. – 391 с.
10. Коновалова, В. Г. Управление организационной культурой [Текст]: Учебно-практическое пособие / В.Г. Коновалова. – М.: Проспект, 2015. – 308 с.

References

1. Azarova, AO, Moroz, O. O., Lesko, O. Y., Romanets, I. V. (2014) Personnel Management: Teach. Manual. VNTU, 283.
2. Blinov, AO, Vasilevskaya, O.V. (2001) The Art of Personnel Management: A Textbook for Economic Colleges and Universities. Moscow: Gelan, 411.
3. Daniuk, V.M., Petyuch, V.M., Tsimbalyuk, S.O. and others (2006) Personnel Management: tutor. manual. K.: KNEU, 398.
4. Krushelnitska, O.V. (2003) Personnel Management: tutor. manual. K.: Condor, 296.
5. Stadnik, V.V., Yohna, M.V. (2007) Management: tutor. manual. K. : Akademvidav, 472.
6. Kybanov, A.Ya., Durakova, I.B. (2005) Management of the personnel of the organization: selection and evaluation at hiring, certification: A manual for students of high schools, 416.

7. Kybanov, A.Ya., Durakova, I.B. (2005) Management of the personnel of the organization: selection and evaluation at hiring, certification: A manual for students of high schools, 416.
8. Nechayuk, L.I., Telesh, N.O. (2003) Hotel and restaurant business: management: tutor. manual. K. : Center for Educational Literature, 348.
9. Tymoshenko, N.L. (2006) Corporate culture. Daily etiquette: curriculum. manual. K.: Knowledge, 391.
10. Konovalova, V. G. (2015) Management organizational culture. Educational and practical guide. M. : Prospect, 308.

Рецензент: д.е.н., проф., С.І. Плотницька, Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, Україна

Автор: ШАПОВАЛЕНКО Денис Олександрович
доцент кафедри Туризму і готельно-ресторанної справи
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова
E-mail – d.a.shapovalenko@gmail.com

Автор: КОНЬОВШІЙ Тетяна Іванівна
студент
Кафедра Туризму і готельно-ресторанної справи
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова
E-mail – nastyacenenko@gmail.com

SOCIO-PSYCHOLOGICAL METHOD OF MANAGEMENT - A WAY TO ACHIEVE EFFECTIVE WORK OF HOTEL STAFF

D. Shapovalenko, T. Konovshii

O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, Ukraine

In the conditions of competitive activity between organizations for leadership at the market, the all greater number of leaders is understood importance of literate management a personnel that directly affects economic indicator of work of organization. Any organization needs perfection of control system by a personnel. Many different technologies of management human capitals appear with every year, but remains unchanging circumstance that every worker - it, foremost man with the personal social, psychological and physiology features.

Exactly these individual features of man, and more precisely literate going near a management show by them, as socialpsychological methods of management influence on efficiency of work of all subdivisions of organization.

Actuality of this work consists in that most enterprises begin to examine the workers not as part of mechanism that executes certain functions, but as individual people, that have the necessities and capabilities that can be maximally used. The aim of the article consists in that, to give an example management methods that exist in a management. To give basic attention to the socialpsychological method of management. Exactly this method lately begins maximally to be incarnated in hotel enterprises. To point raising of problem, where to specify where and as a socialpsychological method is incarnated. To offer events in relation to the improvement of socialpsychological method of management in a hotel enterprise. Give certain recommendations in relation to embodiment of offer events, to give charts. To analyse influence of an offer event on the level of socialpsychological method of management.

Keywords: management methods, socialpsychological method of management, personnel, management, corporate