

## МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

**Агєсва І.В.**, канд. екон. наук, доц.  
**Давиденко В.**, здобувач вищої освіти  
Таврійський державний агротехнологічний університет  
ім. Дмитра Моторного, м. Запоріжжя, Україна

Сьогодні система управління персоналом на сучасних підприємствах, незалежно від форми власності, є наймогутнішим інструментом забезпечення конкурентоздатності й розвитку [1]. Ресторанний бізнес займає одну з провідних позицій, оскільки є одним з найприбутковіших. У процесі своєї діяльності рестораторам постійно доводиться вирішувати проблеми, пов'язані з управлінням персоналу ресторанів. Управління персоналом у ресторанному бізнесі вимагає великої уваги з боку власників та менеджерів, які повинні якісно виконувати свою роботу, використовуючи певні методи управління. Метод управління персоналом – спосіб впливу на персонал або окремого працівника для досягнення цілей підприємства [2]. Вибір методів управління персоналом у ресторанному бізнесі визначається компетентністю керівників і менеджерів, їх організаційними здібностями, а також знаннями в галузі соціальної психології. Стадник В.В. і Йохна М.А. до базових методів управління персоналом включають: методи адміністративного управління; методи економічного управління; соціально-психологічні методи [3, с. 58–71].

Адміністративні методи управління ґрунтуються на відносинах дисципліни, єдиноначальності та відповідальності, які здійснюються у формі організаційного та розпорядчого впливу. Економічні методи – прийоми та способи впливу на виконавців за допомогою конкретного порівняння витрат і результатів (матеріальне стимулювання, зарплата, виплата премій, доля у прибутках тощо). Соціально-психологічні методи – це способи здійснення управлінських впливів на персонал, що базується на використанні закономірностей психології (обмін досвідом, моральне заохочення, ціннісні орієнтири, критика, психологічний клімат у колективі; формування особистої мотивації людей; мінімізація конфліктів; формування корпоративної культури; поведінки тощо).

Сучасні системи управління персоналом пропонують різні методи, такі як теоретичні методи (навчальні семінари; круглі столи за участю всіх категорій персоналу ресторану, виступ на науково-практичних конференціях з питань управління кадрами в ресторанній

справі тощо); практичні методи (залучення співробітників ресторану до організації та проведення практичних заходів спрямованих на покращення якості обслуговування клієнтів ресторану; участь у конкурсах бізнес-ідей, бізнес-проектів; проведення маркетингових досліджень з вивчення потреб та переваг клієнтів тощо); інтерактивні методи (презентації інноваційних проектів розвитку ресторану із застосуванням новітніх технологій; дистанційне навчання з управління ресторанним бізнесом із застосуванням онлайн-технологій; ділові та рольові ігри; кейс-метод тощо). При впровадженні методів управління персоналом у ресторанному бізнесі необхідно наголосити на розвиток співробітників, які здатні впливати на поведінку підлеглих. Для цього керівництву ресторанного бізнесу необхідно в першу чергу підібрати компетентний персонал, що має спільні цінності, погляди та пріоритети, схильність до творчості тощо. Для забезпечення високого рівня обслуговування є спрямування зусиль на підвищення залученості персоналу, його мотивацію до відданості справі, намагання виконувати професійні завдання та обов'язки на найвищому рівні, проявлення ініціативності та креативності [4, с. 36]. Керівники можуть створити сильну команду та успішний бізнес, який радуватиме своїх гостей та приноситиме дохід. Найбільш ефективна система управління персоналом ресторану може бути досягнута у разі застосування в комплексі всіх методів, поєднуючи їх з різними комбінаціями. Це дозволить стати конкурентоспроможним на ринку ресторанного бізнесу та уникати різних проблем.

#### **Список використаних джерел**

1. Дашко І.М. Розвиток інноваційних технологій управління персоналом на підприємствах в сучасних умовах господарювання. *Наук. вісник Ужгородського національного ун-ту*. 2016. № 9. С. 37-42.
2. Сидоренко А.О., Чорній В.В. Сучасні методи управління персоналом підприємства. *Актуальні проблеми економіки і управління*: Зб. наук. праць. К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського. Вип. 14. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/193078>
3. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: посібник. Вид. 3-є, доп. Київ: Академвидав, 2017. 464 с.
4. Савицька Н.Л., Чміль Г.Л., Джгуташвілі Н.М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі: монографія. Харків: Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с.
5. Агеєва І.В. Проблеми управління персоналом у готельному бізнесі. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 листопада 2020 р.). URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/996/96>