

ЛІДЕРСТВО ЯК КЛЮЧОВИЙ ЧИННИК УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

LEADERSHIP AS A KEY FACTOR OF MANAGEMENT BY PERSONNEL OF RESTAURANT ENTERPRISES

УДК 331.101

Білецька І.М.

к.е.н., доцент,
завідувач кафедри міжнародної
економіки, маркетингу і менеджменту
Івано-Франківський навчально-науковий
інститут менеджменту Тернопільського
національного економічного
університету

У статті розглянуто питання підвищення ефективності управління персоналом підприємств ресторанного господарства. Акцент зроблено на лідерстві, як ключовому чиннику управління персоналом в процесі реалізації економічної функції підприємства ресторанного господарства.

Ключові слова: лідерство, лідер, лідерські якості особистості, управління персоналом, підприємство ресторанного господарства.

В статье рассмотрены вопросы повышения эффективности управления персоналом предприятий ресторанного хозяйства. Акцент сделан на лидерстве, как ключевом факторе управления персоналом в процессе

реализации экономической функции предприятия ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: лидерство, лидер, лидерские качества личности, управления персоналом, предприятие ресторанного хозяйства.

The article devotes to the issues of increasing the efficiency of management of the personnel of restaurant enterprises. The emphasis is on leadership, as a key factor of personnel management in the process of implementing the economic function of the restaurant industry enterprises.

Key words: leadership, leader, leadership qualities of personality, personnel management, enterprise of restaurant economy.

Постановка проблеми. Управління персоналом підприємств ресторанного господарства сьогодні вимагає новітніх поглядів та підходів. На кожному етапі управління постають нові завдання перед керівниками, які здійснюють управлінські функції.

В умовах динамічних змін, які відбуваються у суспільстві та тиску конкуренції, підприємства потребують лідерів, які б уміло управляли персоналом. На даний час не існує єдиного погляду науковців на визначення правильного стилю лідерства в процесі управління персоналом. Але більшість керівників розуміє потребу у переході на нову «лідерську» парадигму управління підприємствами.

Лідерство є процесом впливу на групу послідовників, з метою повести їх за собою, до реалізації поставленої цілі, шляхом запровадження управлінських рішень. Сучасний лідер повинен обов'язково мати стратегічні погляди, але і не виключати участь персоналу підприємства у формуванні цілей та прийнятті управлінських рішень.

Це один із аспектів лідерської управлінської парадигми, авторами і сподвижниками якої стали Т.Пітерс та Р.Уотерман. Саме вони стверджують, що людські поведінкові аспекти організації мають стати об'єктом управління. Т.Пітерс та Р.Уотерман проголосили комплексний підхід до управління організацією як соціальною системою на основі концепції «7 С»: стратегії, структури, системи, складу кадрів, стилю керівництва, сукупності навичок, спільних цінностей.

Лідерський підхід до управління персоналом підприємств ресторанного господарства заснований на сприйнятті персоналу як головного надбання підприємства та реалізації оптимальної кадрової політики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблему впливу людського фактору на систему

управління підприємствами ресторанного господарства досліджують багато як зарубіжних, так і українських учених, серед них: А. Аветісова, В. Антонова, Л. Балабанова, Кр. Егерстон-Томас, Ф. Котлер, Дж. Уокер, А. Мазараки, Г. П'ятницька, Л. Яцун та ін.

Вплив лідерства на процес управління персоналом вивчають такі дослідники: У. Байхем, М. Беляцький, П. Друкер, Дж. Максвел, О. Нестуля та С. Нестуля, Г. Почепцов та ін.

Формулювання цілей статті. Метою статті є встановлення ролі лідерства як ключового чинника управління персоналом підприємств ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу. Сучасна індустрія ресторанного бізнесу постійно розширюється та видозмінюється під впливом різних факторів внутрішнього та зовнішнього підприємницького середовища. В результаті діяльності підприємств ресторанного господарства імплементується соціальна (задоволення потреб споживачів) та економічна функції (підприємницька одиниця сфери обслуговування).

Передумовою реалізації економічної функції діяльності підприємства ресторанного господарства є підвищення ефективності управління персоналом.

Управління персоналом – це специфічна функція управлінської діяльності, основним об'єктом якої є людина, що входить у певні соціальні групи, трудові колективи. В якості суб'єкта управління виступають керівники і спеціалісти, які виконують функції управління стосовно своїх підлеглих. Планування, формування, розподіл і раціональне використання людських ресурсів є основним змістом управління персоналом.

Проте класичне управління персоналом у

повному розуміння цього поняття, не дає можливості повноцінно досягати цілей, які стоять перед підприємством. В площину управління персоналом входить поняття «лідерство», яке стає ключовим чинником у реалізації цілей підприємством ресторанного господарства.

Основною ціллю діяльності підприємства ресторанного господарства, безперечно є завоювання лідерських позицій на ринку ресторанних послуг.

Функції успішного лідерства будь-якої організації повинні бути співзвучні з цілями і вимогами керівництва і членів колективу. Узгодження цілей та вимог персоналу із загальними завданнями підприємства – найбільш ефективний спосіб розвитку і вирішення поставлених завдань.

Лідер в організації – людина, яка представляє інтереси колективу, займається вирішенням групових завдань, уособлює цінності, грає важливу роль у вирішенні конфліктів. Лідер – це той, який розуміє параметри успіху компаній, який знає дорогу до цього успіху і вміє вести інших цією дорогою. Лідер повинен бути майстром змін, творцем надійної команди, який здатен формувати особистості, розширювати кругозір персоналу. Саме від діяльності лідера або невеликого кола керівного персоналу, що формують лідерське бачення управління персоналом, залежить успіх діяльності підприємства.

На думку Ф. Селзніка лідер (керівник) повинен володіти мистецтвом створення організації, пере-

будови процесу управління в систему, яка б включала у себе нові та одвічні цінності [1].

Для реалізації позиції лідера важливо вміти втілювати в життя такі завдання: формулювання цілей; пошук ресурсів для досягнення цілей; спонукання учасників групи до дій; координація дій; формування їх нормальної корпоративної культури та ін.

При цьому важливим є розуміння того, що поняття «лідерські якості» та «якості керівника» відрізняються, як правило, доволі рідко притаманні одній людині. Лідер відповідно «лідерської управлінської парадигми» не просто здійснює керівництво, він передусім повинен надихати та мотивувати своїх послідовників (табл.1).

Як бачимо з табл.1. якості, якими наділений лідер спрямовані на більшу взаємодію з послідовниками (персоналом та клієнтами підприємств ресторанного господарства), ніж керівник, адже якості керівника більше спрямовані на задоволення власних потреб та інтересів.

Отже, можна зробити висновок, що ефективно керувати системою, яка орієнтована на досягнення високих показників, може тільки лідер. Лідер ніколи не буде пересічною особистістю. Талант, можливість сприймати та генерувати нові ідеї, можливість малювати образ майбутнього – служити лідеру для втілення в життя свого істинного покликання – реалізації лідерських здібнос-

Таблиця 1

«Відмінності якостей керівника та лідера» (складено за [2, 3, 4])

Якості	
керівника	лідера
домінантність – риса особистості, яка полягає в здатності та потребі тиску на інших, підкорення їх дій своїй волі	екстраверсія – дружелюбність, відкритість до спілкування, енергійність
впевненість в собі – стабілізатор особистісних зусиль, впевненість у своїх діях та можливість переконати у своїй правоті підлеглих	чуйність – дружність, уважність, бажання співпереживати оточуючим
емоційна стабільність – постійна необхідність контролювати власні емоції	емоційна стабільність – стабільність, впевненість в собі
стресостійкість – можливість протистояти стресам, внутрішнім та зовнішнім емоційним подразникам	сумлінність – відповідальність, обов'язковість, цілеспрямованість
креативність – виявлення власного творчого нестандартного мислення під час реалізації поставлених завдань	відкритість досвіду – відкритість для нових ідей, добре розвинена уява, допитливість
жага до досягнень – потреба в самореалізації під час досягнення цілей	нонконформізм – сміливість, вміння ризикувати
підприємливість – можливість бачити вигідні умови там, де інші не можуть цього робити	адекватна оцінка власних якостей – здатність до здорової самокритики та самоаналізу
відповідальність – бажання брати на себе відповідальність за власні дії	відповідальність – бажання брати відповідальність не лише за власні дії, а і за дії своїх послідовників
надійність – прагнення до стабільності	ініціювання змін – бажання до розвитку, змін, застосування нових ідей
незалежність – небажання підкорюватися будь-кому чи чому	чесність – формування культури, якій більше за все цінується справедливість та відкрита оцінка дій
відкритість до спілкування – комунікабельність, екстраверсія	служіння – бажання служити своїм послідовникам, приносити користь оточуючим

тей, демонструючи при цьому синергію мети та життєвої енергії.

Але для того, щоб підприємство, очолене лідером зайняло лідерські позиції на ринку послуг необхідно чітко слідувати цілям підприємства, які мають формуватися колективно. Проте відповідальність за досягнення цілей, несе лідер, який бере до уваги всі пропозиції, враховує точки зору, дослухається до своїх послідовників та на основі зібраної інформації формує цілі.

Піраміду цілей, які стоять перед підприємством пропонує М.Бєляцький (рис.1) [5]. Без цілей не можливо прийняти рішення, встановити пріоритети, налагодити комунікації та зайняти лідерські позиції на ринку.

З точки зору лідерства, при формуванні цілей підприємства, мають бути враховані можливості для підвищення кваліфікації працівників, їх всебічного розвитку, що призведе до покращення обслуговування відвідувачів, а отже, і до реалізації бізнес-потенціалу підприємства ресторанного господарства.

Аналізуючи інформацію представлену в табл.1 та поєднуючи її з Пірамідою цілей (рис.1), на наш погляд, можна стверджувати, що коли підприємство очолене лідером, то його особистісні якості такі як: екстраверсія, емоційна стабільність, нонконформізм, ініціювання змін будуть сприяти при реалізації наступних цілей: підвищення кваліфікації персоналу, покращення обслуговування, запровадження нових технологій. А такі риси як: відкритість досвіду, адекватна

оцінка власних якостей, чесність дадуть позитивний результат в процесі активізації реклами, розширенню мережі збуту та індивідуальних замовлень. Якщо лідер буде активно застосовувати та розвивати усі свої особистісні якості на чолі з сумлінністю, на наш погляд можна стверджувати, що збільшення обороту капіталу (до якого входять опанування та освоєння нових ринків), а також покращення іміджу підприємства виведуть підприємство на лідируючі позиції на ринку ресторанних послуг.

Висновки з проведеного дослідження. У той час, коли економіка перебуває у складному періоді свого розвитку, підприємства потребують нових форм та методів управління. Популярні нещодавно моделі управління, які засновані на керівництві без застосування принципів лідерства, здебільшого авторитарні, жорстко планові та такі, які вимагають постійного контролю, перестали бути результативними та ефективними. Підприємства наразі потребують нових підходів, які базуються на принципах довіри, взаємодопомоги, чесності, готових до динамічних змін та викликів сьогодення.

Тому управління підприємством на себе має взяти особистість з чітко вираженими лідерськими якостями, яка буде слідувати, щоб не було простоїв через неефективну організацію праці, щоб робота була справедливо розподілена між працівниками, персонал постійно навчався та розвивав нові вміння, а підприємство максимально реалізувало свій бізнес-потенціал.

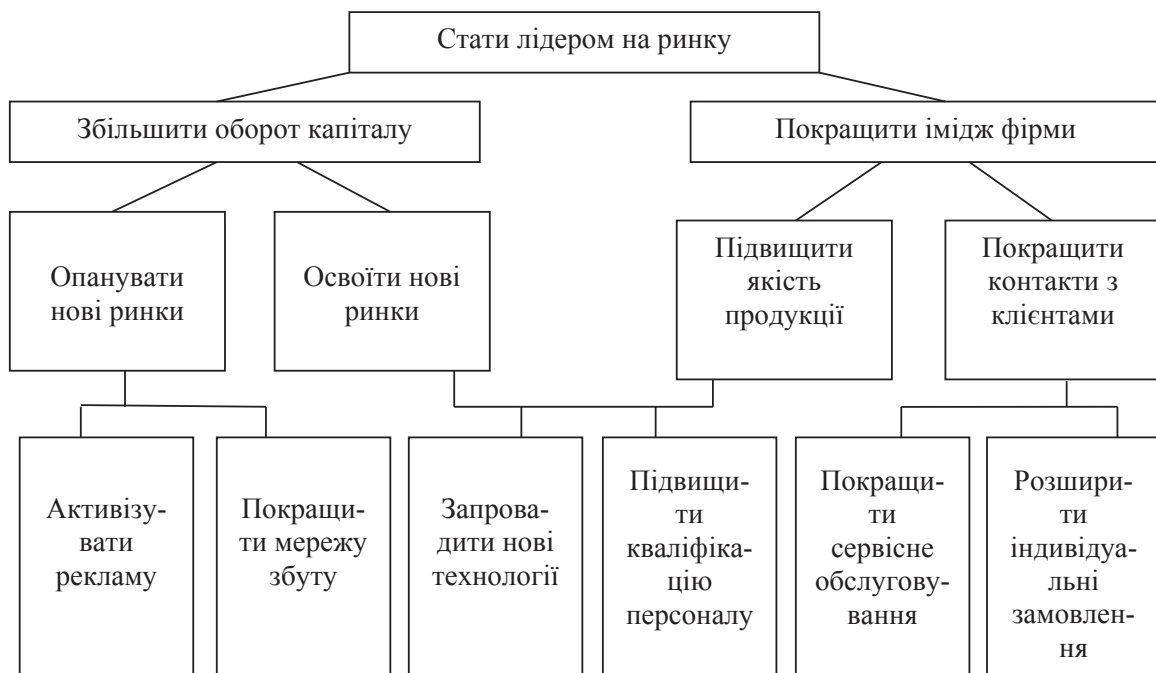


Рис. 1. Піраміда цілей [5]

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Шимановська-Діанич Л.М. Теорія та практика формування ефективного процесу управління персоналом організації // Костишина Т.А. Управління персоналом у ХХІ столітті: кадрова політика, мотивація, оплата праці: Монографія / Костишина Т.А., Нестуля О.О, Нестуля С.І. [та ін.] / За ред. проф. Костишиної Т.А. – Полтава: «Полтавський літератор», 2010. – 498 с.
2. Вересов Н.Н. Психология управления: учеб. пособие / Н.Н. Вересов ; Рос. акад. образования, Моск. психол. соц. ин-т. – М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. – 222 с.

3. Дафт Р.Л. Уроки лидерства / Р.Л. Дафт; при участии П.Лейн; [пер. с англ. А.В.Козлова; под. ред. проф. И.В. Андреевой]. – М.: Эксмо, 2008. – 480 с.
4. Нестуля О.О, Нестуля С.І. Лідерство в управлінні персоналом // Костишина Т.А. Управління персоналом у ХХІ столітті: кадрова політика, мотивація, оплата праці: Монографія / Костишина Т.А., Нестуля О.О, Нестуля С.І. [та ін.] / За ред. проф. Костишиної Т.А. – Полтава: «Полтавський літератор», 2010. – 498 с.
5. Беляцкий Н.П. Менеджмент: деловая карьера: Учеб. пособие / Н.П. Беляцкий. – Минск: Высш. шк., 2001. – 302 с.

ВИЗНАЧЕННЯ ІНСТРУМЕНТІВ АКТИВІЗАЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО–КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

DETERMINATION OF ACTIVIZATION TOOLS OF ORGANIZATIONAL AND COMMUNICATION SUPPORT OF INDUSTRIAL ENTERPRISES' PERSONNEL MANAGERIAL ACTIVITY

У статті розглянуто формування організаційно–комунікаційного забезпечення управлінської діяльності персоналу на основі процесно–структурованого підходу. Визначені поняття організаційного та комунікаційного забезпечення. Виділені інструменти активізації організаційно–комунікаційного забезпечення управлінської діяльності персоналу підприємства.

Ключові слова: організаційно–комунікаційне забезпечення, управлінська діяльність персоналу, процесно–структурований підхід.

В статье рассмотрено формирование организационно-коммуникационного обеспечения управленческой деятельности персонала на основе процессно-структурного подхода. Определены понятия организационного и коммуникационного обеспечения. Выделены

инструменты активизации организационно-коммуникационного обеспечения управленческой деятельности персонала предприятия. Ключевые слова: организационно-коммуникационное обеспечение, управленческая деятельность персонала, процессно-структурированный подход.

The article deals with the formation of organizational and communication support of personnel managerial activity on process-structured approach. Definite concepts of organizational and communication support. The tools of activation of organizational and communication support of personnel managerial activity of the enterprise are allocated.

Key words: organizational and communication support, personnel managerial activity, process-structured approach.

УДК 338.58:65.014

Гришина В.В.

аспірант кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Постановка проблеми. Останні десятиріччя чітко виявили зростання впливу управлінської діяльності персоналу на процеси розвитку і формування конкурентоспроможного підприємства. Враховуючи те, що ефективність діяльності залежить насамперед від ефективної управлінської діяльності персоналу, дуже важливо приділяти увагу саме забезпеченню управлінської діяльності персоналу підприємства. Ефективність управлінської діяльності персоналу підприємств промислової галузі в більшості випадків залежить від його ефективного організаційно – комунікаційного забезпечення. Сьогодні, трактування поняття «організаційно – комунікаційне забезпечення» не є усталеним в сучасній економічній науці. Частіше організаційне забезпечення досліджується авторами з поєднанням методичного або економіч-

ного забезпечення. Враховуючи те, що основний інструмент комунікаційного процесу – є інформація, тому частіше комунікаційне забезпечення використовують з інформаційним. Організаційно–комунікаційне забезпечення будь якої діяльності зустрічається дуже рідко. Тому актуальним є дослідження організаційно–комунікаційного забезпечення управлінської діяльності персоналу підприємства та визначення її інструментів активізації для ефективного існування підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання ефективності управлінської діяльності персоналу підприємства та її організаційне та комунікаційне забезпечення ґрунтовно проаналізовано в дослідженнях таких вітчизняних та закордонних науковців, як М. Армстронга, Г. Афанасьєва, В. Бебик, А. Босак, Н. Гавкалової, В. Гри-