

*Игнатенко С.В.,
студентка магистратуры 2 курса
Направления /профиля подготовки
Туризм/Факультет управления и социально-технических сервисов
Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина
г. Нижний Новгород, Россия*

КРАТКИЙ АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИМЕРЕ ООО ГОСТИНИЦА «ВОЛНА»

***Аннотация:** В статье раскрывается термин социально-психологические методы управления персоналом. Рассматриваются вопросы на практике исследования анализа систем управления персоналом в гостинице «Волна», анализируется данная ситуация в организации и предлагаются идеи по усовершенствованию методов управления в гостинице. Актуальность научной статьи заключается в том, что в настоящее время социально-психологические методы управления персоналом довольно широко развиваются и применяются множеством руководителей различных компаний. Они играют главенствующую роль в формировании коллектива и решении конфликтных ситуации между сотрудников внутри подразделения, так как основываются на неформальных факторах, интересах индивидуума и коллектива.*

***Ключевые слова:** социально-психологические методы управления персоналом, общение, компетентный руководитель, ООО Гостиница «Волна», коллектив, тренинговая система, система управления персоналом, психологическая совместимость.*

***Annotation:** The article reveals the term socio-psychological methods of personnel management, examines the issues of research on the analysis of personnel*

management systems in the hotel "Volna", analyzes this situation in the organization and offers ideas for improving management methods in the hotel. The relevance of the scientific article lies in the fact that currently socio-psychological methods of personnel management are quite widely developed and used by many managers of various companies. They play a dominant role in the formation of the team and solving conflict situations between employees within the division, as they are based on informal factors, the interests of the individual and the team.

Keywords: *socio-psychological methods of personnel management, communication, competent Manager, LLC Volna Hotel, team, training system, personnel management system, psychological compatibility.*

В настоящее время для того, чтобы занимать лидирующие позиции на рынке в сфере оказания туристических и гостиничных услуг, компании нужно быть конкурентоспособным предприятием. То есть руководитель обязан грамотно управлять своей фирмой и подчиненными, так как это напрямую связано с экономическим показателем работы компании. [3, с 238] Стоит напомнить, что любое предприятие нуждается в усовершенствовании системы управления персоналом, потому как с каждым годом появляется множество разнообразных технологий менеджмента в гостиничном предприятии. Компетентный руководитель должен помнить, что каждый его работник-это человек с личными психологическими, социальными и физиологическими характеристиками и особенностями. [3, 240] Грамотный подход к управлению индивидуальными особенностями человека лежит в основе социально-психологических методов управления персоналом.

Социально-психологические методы представляют собой различные способы воздействия на отношения между личностями в рабочих коллективах. Данные методы делятся на два основных типа: социальные – где воздействие направленно на группы людей (внешний мир человека) и психологические – направленные на конкретную личность (внутренний мир человека).

Социально – психологические методы играют важную роль в управлении персоналом организации, они позволяют определить, какие обязанности можно возложить на того или иного сотрудника, чтобы обеспечить эффективную коммуникацию и разрешение конфликтных ситуаций внутри коллектива. Социологические методы в работе с персоналом предоставляют требуемые данные при подборе сотрудников и позволяют принимать верные кадровые решения. Существует множество различных элементов, которые могут быть отрегулированы с помощью социологических методов. Основными из них являются: общение, переговоры, конфликты. Каждый из данных элементов может негативно сказаться на работе компании и важно уделять их регулированию должное внимание. Психологические методы так же играют очень важную роль в работе с персоналом, т.к. направлены не в целом на коллектив, а на конкретную личность сотрудника и, как правило, строго индивидуальны. Главной их особенностью является работа с внутренним миром человека, его личностью, интеллектом, чувствами, поведением с тем, чтобы направить внутренний потенциал человека на решение конкретных задач предприятия.

Стоит напомнить, что кроме социально-психологических методов управления существуют такие как:

- Организационно-административные, основанные на прямых директивных указаниях
- Экономические методы, обусловленные экономическими стимулами

Для анализа использования социально-психологических методов управления персоналом была выбрана организация ООО Гостиница «Волна» (г. Нижний Новгород). Для ООО Гостиница «Волна» характерна линейная структура управления. Данный тип организационных структур управления можно охарактеризовать следующим образом: во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный полномочиями. Он осуществляет единоличное руководство подчиненными ему работниками и концентрирует все функции управления в своем подчинении.[4]

На данный момент в гостинце «Волна» применяются только экономические и организационно-административные методы управления персоналом. Экономические состоят из премирования и присвоения бонусных баллов за проявленную инициативу. Организационно-административные – назначение сотрудников на вышестоящие должности при добросовестной и ответственной работе. Из социально-психологических методов руководство старается применить тренинговую систему управления и сплочения коллективов разных подразделений, но в настоящее время данные методы находятся в тестовом режиме и не применяются на постоянной основе.

Главным методом социально-психологического воздействия на коллектив в данной организации считается убеждение. Руководитель, применяя метод убеждения, должен учитывать поведение и отношения в процессе совместной деятельности.[4] Именно на плечи руководителя подразделения ложится ответственность за правильно подобранный и наиболее эффективный метод сплочения своего коллектива. Он должен учитывать внутренний мир каждого человека. Цель руководителя – верно и гармонично выстроить взаимоотношения работников друг с другом, их отношения к окружающей их среде.

Всем известный факт: результаты труда зависят от множества психологических факторов. Опытному и компетентному руководителю нужно учитывать эти факторы и с их помощью влиять на отдельных сотрудников с целью создать коллектив, стремящийся к общей поставленной задаче. Учитывая характер и поведение своих подчиненных, можно предугадать поведение сотрудника и направить в нужном русле для коллектива, т.к. каждому подразделению характерен свой психологический климат. Поэтому при формировании трудового коллектива следует соблюдать принципы психологической совместимости.

При создании коллектива в гостинице «Волна» данные принципы не учитываются. При дефиците кадров руководство не обращает внимания на данный аспект и психофизическую совместимость в коллективе.

Стоит акцентировать внимание на том, что стимулирование труда в ООО Гостиница «Волна» требует сочетания экономических методов управления и социально-психологическими. Для того чтобы разрешить данную проблему, необходимо усовершенствовать всю систему управления персоналом.

На данный момент в качестве основного влияния на управление коллективом применяется форма административное указание (распоряжение и задание). При этом игнорируются меры по замене таких указаний на осознание работником своего персонального долга перед компанией, не раскрывается внутренняя потребность человека. [1, с 50]

Нематериальными стимулами для сотрудников гостиницы «Волна» являются:

- Доска лучших работников месяца каждого из подразделений
- Бонусное поощрение в виде карточек «Благодарю», которые можно обменять на подарок

Исходя из всего вышеперечисленного, можно рекомендовать руководству гостиницы «Волна» применять больше социально-психологических методов воздействия на персонал. А именно: учитывать психологическую совместимость людей при формировании рабочих смен, применять такие формы убеждения, при которых работник будет осознавать свою ответственность перед компанией, и видеть справедливую оценку своей работы и усилий, приложенных к ней. [2, с 41] Так же стоит применять больше материальных и нематериальных поощрений для активных сотрудников (дополнительные премии, право выбора дат отпуска, поощрение руководства в виде грамот, проведение teambuilding'ов, на которых будут поощряться наиболее отличившиеся сотрудники). [2, с 41]

Исходя из проделанных исследований, можно сделать следующий вывод:

Опираясь на мировой опыт, можно сказать, что главной целью управления предприятием является ориентир на человека. Основа системы управления предприятием построена на методах, доказанных теоретически и применяемых на практике.

Использованные источники:

1. Алехина О.Е. Стимулирование развития работников организации.//Управление персоналом. - 2016. - № 1. - С.50 – 52
2. Добролюбов Е.А. Система материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала // Банковские технологии. - 2017. - № 3. - С.41 - 44.
3. Красовский Ю.Д. Управление поведением в фирме. / Ю.Д. Красовский-М., 2015. - 238 с.
4. Организационный документооборот ООО Гостиница «Волна»