

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ «НУАТТ
REGENCY KYIV», М. КИЇВ**

Студентки 4 курсу, 2 групи,
спеціальності
073 «Менеджмент»
Освітньої програми
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

_____ *підпис студента*

Слободянік Анастасії
Андріївни

Науковий керівник
к.е.н., доц.

_____ *підпис керівника*

Романчук Людмила
Дмитрівна

Гарант освітньої
програми
к.е.н., доц.

_____ *підпис гаранта*

Ткачук Тетяна
Михайлівна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 073 Менеджмент»

Освітня програма Готельний і ресторанный менеджмент

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу

проф. Бойко М.Г.

“ ” 2022 р.

Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу студентці

СЛОБОДЯНИК АНАСТАСІЇ АНДРІЙВНІ

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Соціально-психологічні методи управління персоналом ресторану «HYATT REGENCY KYIV», м. Київ.
Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2420

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета роботи – дослідження теоретичних засад та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом суб'єкта ресторанного бізнесу.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану «HYATT REGENCY KYIV», м. Київ.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні засади удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом суб'єкта ресторанного бізнесу.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ «НУАТТ REGENCY KYIV», м. Київ.

- 1.1. Аналітичні основи дослідження ресторану
- 1.2. Діагностика соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ «НУАТТ REGENCY KYIV», м. Київ.

- 2.1. Розробка практичних рекомендацій щодо застосування соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану
- 2.2. Соціально-економічний ефект впровадження

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.	01.09.2022 р.- 30.09.2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускню кваліфікаційну роботу	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.	30.09.2022 р.- 30.12.2022 р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.	01.02.2023 р.- 02. 03.2023 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.	03.03.2023 р.- 05.03.2023 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.	07.03.2023 р.- 23.05.2022 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	24.05.2023 р.- 29.05.2022 р.	24.05.2023 р.- 29.05.2022 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	02.06.2023	02.06.2023
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	03.06.2023	03.06.2023
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії		
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно розкладу	Згідно розкладу

6. Дата видачі завдання «__» _____ 20__ р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

Романчук Л.Д.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програм

Ткачук Т.М.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент

(підпис студента)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка Анастасія Слободянік виконала випускну кваліфікаційну роботу на тему: Соціально-психологічні методи управління персоналом ресторану «HYATT REGENCY KYIV», м. Київ у повному обсязі згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

У випусковій кваліфікаційній роботі студенткою опрацьовано літературні джерела та критично проаналізовані теоретичні засади та розроблено практичні рекомендації щодо удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом суб'єкта ресторанного бізнесу. На основі аналізу основних показників господарської діяльності здійснено дослідження методичних та прикладних засад удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом суб'єкта ресторанного бізнесу.

Випускна кваліфікаційна робота оформлено згідно вимог.

Випускна кваліфікаційна робота є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в ЕК.

11. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Слободянік А.А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Ткачук Т.М.

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

Бойко М.Г.

(підпис, прізвище, ініціали)

« ____ »

2023 р.

ЗМІСТ

Вступ	8
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ «HYATT REGENCY KYIV», М. КИЇВ	10
1.1. Аналітичні основи дослідження ресторану	10
1.2. Діагностика соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану	15
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНО ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНУ «HYATT REGENCY KYIV», М. КИЇВ	26
2.1. Розробка практичних рекомендацій щодо застосування соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану	26
2.2. Соціально-економічний ефект впровадження	34
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Враховуючи значну кількість суб'єктів ресторанного господарства наявна конкурентна боротьба між ними за лідерство, досягти яке можливо за допомогою використання зваженого та правильного управління персоналом, що безпосередньо відображається на економічних показниках роботи.

Саме тому питання управління (робота) з персоналом є на сьогодні досі актуальним. Адже навіть при різноманітті існуючих підходів та методів, що дозволяють отримувати результати важливим аспектом все таки залишається вміння працівників відповідних суб'єктів вміло керувати, вирішувати проблеми та знаходити виходи із складних ситуацій, що в свою чергу досягається шляхом кваліфікованого та розумного управління персоналом. Що безпосередньо зумовлено менеджментом в цілому, тобто управлінням з метою підвищення ефективності виробництва та прибутковості.

Все вищевикладене зумовлює актуальність обраної теми випускної кваліфікаційної роботи.

Соціальна значимість аналізованого питання зумовили вибір теми дослідження: «Соціально-психологічні методи управління персоналом ресторанів готелю «HYATT REGENCY KYIV».

Метою є аналітична діагностика та розроблення практичних рекомендацій щодо удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

Об'єкт дослідження – процес удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом ресторанів готелю «HYATT REGENCY KYIV», м. Київ.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні засади удосконалення удосконалення соціально-психологічних методів управління персоналом суб'єкта ресторанного бізнесу.

Методи дослідження. В роботі було застосовано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: методи кількісного та якісного порівняння, аналогій, спостереження – для аналізу стану та розвитку готелю. Інформаційною базою проведених досліджень стали законодавчі та нормативні акти України з управління персоналом, монографії, роботи вітчизняних та іноземних вчених з питань розвитку сфер туризму та гостинності, матеріали наукових статей, а також спеціалізовані періодичні видання та наукові публікації з оцінювання персоналу.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали, наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність ресторану «Hyatt Regency Kyiv» та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження сервісних технологій у підприємствах ресторанного господарства.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить стор., на яких представлено таблиць та рисунків.

РОЗДІЛ 1.

ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНІВ «HYATT REGENCY KYIV», М. КИЇВ

1.1. Аналітичні основи дослідження ресторану

ПрАТ «Нові Інжирингові Технології» є власником п'ятизіркового готелю «HYATT REGENCY KYIV», місцезнаходження якого на вулиці Алли Тарасової, буд.5. Ресторани відомий своєю високою якістю обслуговування, розкішним інтер'єром та відмінними кулінарними стравами.

Історія ресторанів "Hyatt Regency Kyiv" починається у 2006 році, коли готель був відкритий. З того часу ресторани зарекомендували себе як місце, де можна насолодитися вишуканими стравами та провести час у розкішному і комфортному середовищі.

Основною ціллю підприємства, відповідно до його Статуту, є отримання прибутку з вкладеного капіталу.

Акціонерне товариство має самостійний баланс, фірмові бланки, знаки для товарів та послуг, поточний, валютний та інші (депозитні) рахунки в банківських установах тощо згідно юридичної особи відповідно до Закону.

Таблиця 1.1

Код виду економічної діяльності за КВЕД-2010

Клас	Характеристика
Основний вид діяльності	
55.10	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення
Інші види діяльності	
46.19	Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту
46.39	Неспеціалізована оптова торгівля продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами

46.90	Неспеціалізована оптова торгівля
58.13	Видання газет
41.20	Будівництво житлових і нежитлових будівель

Джерело: розроблено автором на основі даних [32]

Ресторани пропонують широкий вибір страв з міжнародної та національної кухні. Кухарі ресторанів використовують тільки свіжі і якісні продукти, щоб створити справжні шедеври гастрономії. Гості можуть насолоджуватися стравами, що варіюються від класичних європейських страв до українських страв з авторським підходом (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Ресторани готелю «HYATT REGENCY KYIV», м. Київ

Назва ресторану	Кухні	Основні послуги
Lobby Lounge Bar	-Європейська -Міжнародна	-Ділові зустрічі -Неформальні зустрічі -Вечірки -Аперетив -Страви на виніс -Відкрито для обслуговування та замовлення додому/замовлення на винос
Bar on 8	-Європейська -Індійська -Міжнародна -Гриль-меню	-Оренда приватних заходів -Іжа на виніс
Asia Bar&Grill	-Азіатська -Дитяче меню -Гриль та барбекю-меню	-Відкрита кухня -Відкрито для замовлень на виносення

Джерело: розроблено автором на основі даних офіційного-вебсайту підприємства [Авторська розробка]

Концепція ресторанів «Hyatt Regency Kyiv» базується на поєднанні розкішного сервісу, вишуканої кухні та неперевершеного досвіду для гостей. Ресторани ставлять перед собою мету створити атмосферу, в якій гості можуть

насолюджуватися вишуканими стравами, які відображають культурні впливи та стилі готелю (рис. 1.1).

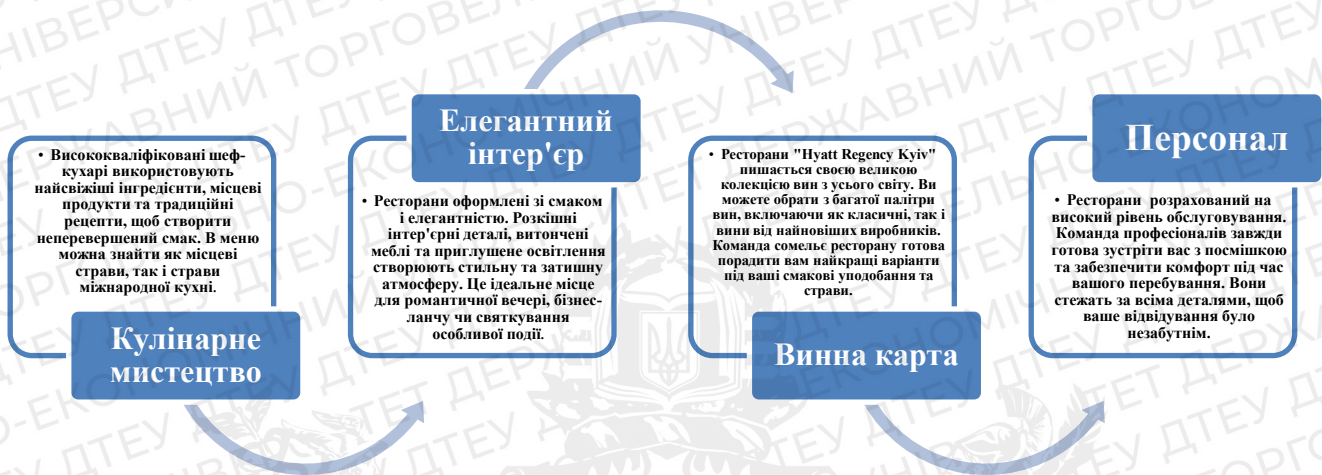


Рис 1.1 Концепція ресторанів «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних офіційного-вебсайту підприємства [Авторська розробка].

Ресторанний комплекс готелю «HYATT REGENCY KYIV» складається з 3 ресторанів - Lobby Lounge Bar, Bar on 8, Asia Bar&Grill та має єдину організаційну структуру управління в трьох закладах готельно-ресторанного підприємства (рис. 1.2.). В рамках HR-підрозділу ресторанного комплексу «Hyatt Regency Kyiv» виділяється департамент з управління персоналом, в який входять наступні фахівці: директор департаменту з управління персоналом, менеджер з навчання та розвитку персоналу, а також асистент департаменту управління персоналом, які безпосередньо відповідають за всебічний розвиток співробітників ресторанів, включаючи визначення їх потреб у навчанні та організацію відповідних заходів, відіграючи ключову роль у визначенні потреб у навчанні співробітників, організації відповідних навчальних заходів, співпраці з внутрішніми тренерами та оцінці ефективності навчання. Їхні зусилля спрямовані на розвиток команди та підвищення її ефективності, що має безпосередній вплив на якість обслуговування гостей та успіх ресторанного бізнесу.

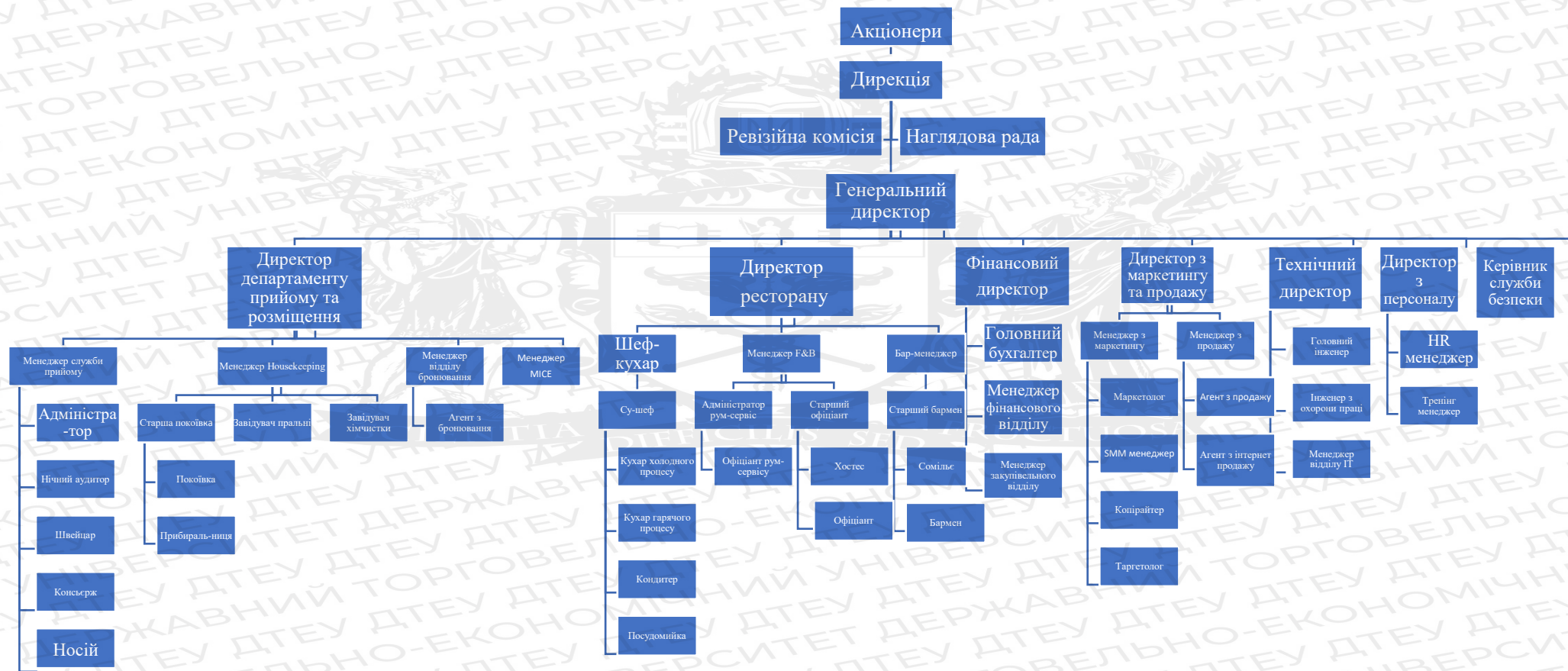


Рис. 1.2. Організаційна структура управління ресторанами готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних звіту управління ПРАТ «Нові Інжирингові Технології» [34]

Ресторанний комплекс готелю «HYATT REGENCY KYIV» складається з 3 ресторанів - Lobby Lounge Bar, Bar on 8, Asia Bar&Grill та має єдину організаційну структуру управління в трьох закладах готельно-ресторанного підприємства (рис. 1.2.). В рамках HR-підрозділу ресторанного комплексу «Hyatt Regency Kyiv» виділяється департамент з управління персоналом, в який входять наступні фахівці: директор департаменту з управління персоналом, менеджер з навчання та розвитку персоналу, а також асистент департаменту управління персоналом, які безпосередньо відповідають за всебічний розвиток співробітників ресторанів, включаючи визначення їх потреб у навчанні та організацію відповідних заходів, відіграючи ключову роль у визначенні потреб у навчанні співробітників, організації відповідних навчальних заходів, співпраці з внутрішніми тренерами та оцінці ефективності навчання. Їхні зусилля спрямовані на розвиток команди та підвищення її ефективності, що має безпосередній вплив на якість обслуговування гостей та успіх ресторанного бізнесу.

Для визначення оцінки роботи персоналу з економічної точки зору, необхідно проаналізувати дані фінансових звітів за 2020-2022 роки, таких показників, як реалізація продукції, дохід, середня заробітна плата, витрати на оплату праці та інші. Дані наведені у табл. 1.3 [34].

Таблиця 1.3

Динаміка показників діяльності ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

№ п/п	Показники	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
					2021/2020	2022/2021	2021/2020	2022/2021
1	Доходи від основного виду діяльності, тис.грн	966 950	69 086	0	- 897 864	-69 086	-92.9	-100
2	Собівартість продукції, тис.грн	869 902	56 492	0	-813 410	-56 492	-93,6	-100

3	Обсяг виробництва, тис.грн	706	468	239	-238	-229	-33,8	-49,8
4	Тривалість роботи ресторанів в день,год.	17,0	17,0	17,0	0	0	0	0
5	Продуктивність праці, тис./осіб	41,5	27,5	14,1	-14	-13,4	-33,7	-48,7

Таким чином, виходячи з даних цієї таблиці, наведених економічних показників, можна зазначити зменшення більшості показників.

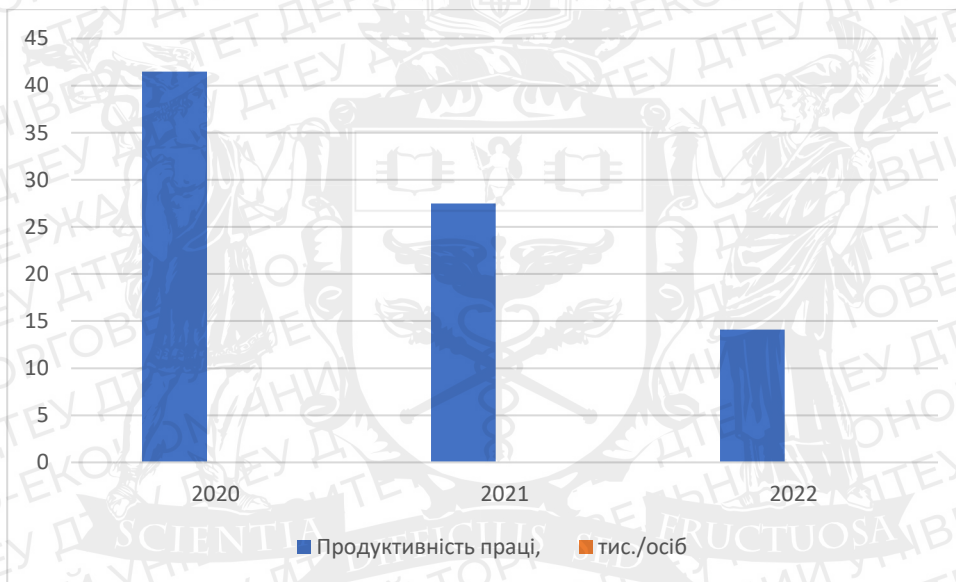


Рис. 1.3. Продуктивність праці працівників ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Продуктивність праці знизилась на 14, дохід також зменшився на 897 864, обсяг виробництва знизився на 238, а витрати часу на виробництво одиниці продукції (трудомісткість) збільшилися на 0,02. Незважаючи на те, що підприємство «Hyatt Regency Kyiv» підвищує заробітну плату, зменшує витрати на собівартість продукції, але досягти підвищення прибутку йому не вдалося.

1.2 Діагностика соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану

Необхідно зауважити, що готель «Hyatt Regency Kyiv» – це Київський бізнес-готель преміум-класу, що входить до міжнародної мережі готелів «Hyatt Hotels Corporation» (див. рис.1.4) та функціонує з 23 липня 2007 року [32].



Рис. 1.4. Світ Hyatt [36]

Аналізований готель розташований в історичному та діловому центрі України. «Hyatt Regency Kyiv» має 234 номери, включаючи 25 номерів категорії люкс, які входять до числа найрозкішніших апартаментів у Києві. При цьому на території готелю працюють три ресторани. А також наявні відповідні зручності для комфортного перебування [32].

У готелі «Hyatt Regency Kyiv» працює від 283 співробітників. Серед них 141 є представниками чоловічої статі та 122 – жіночої. Відповідно організаційна структура «Hyatt Regency Kyiv» представлена службами, відділами, департаменти. Організаційна структура «Hyatt Regency Kyiv» лінійно-функціональна, керівником даного підприємства є голова правління. Управління здійснюється власником і генеральним директором.

Також наявний виконавчий комітет, який містить в собі головні функціональні підрозділи. Включає в себе керівників різних напрямків, як розміщення, маркетинг, адміністративно-господарська служба.

Функціонують такі відділи: відділ охорони праці; учбово-тренінговий відділ; відділ фінансово-господарської діяльності; відділ обслуговування.

В готелі наявні такі служби: комерційна служба; кадрова служба; планово-комерційна служба; аудиторська служба; інженерно-технічна служба наявні такі посади як інженери технічних пристроїв, електрики, слюсарі-механіки, сантехники та ін.; служба прийому і розміщення.

Наявний департамент управління номерним фондом готельного комплексу, що налічує значну кількість працівників готелю.

На роботу в ресторанный комплекс «Hyatt Regency Kyiv» приймаються люди віком від 18 років. Значна кількість співробітників, а саме 184 особи, це молоді люди в віком від 18 до 25 років. 64 особи в ресторані є представниками вікової категорії від 25 до 30, а 30 осіб перебувають у віці від 30 до 45. При цьому значна частина їх займає керівні посади. Вік більш ніж 45 років має лише п'ять співробітників. Дану статистичну інформацію відображено на рис.1.5.



Рис. 1.5 Відсоткове співвідношення персоналу ресторанів «Hyatt Regency Kyiv» за віком

Виходячи з даної інформації, можна дійти висновку, що основну частину кадрового складу «Hyatt Regency Kyiv» складає молодь, що характерно для готельно-ресторанного бізнесу.

Враховуючи що доволі молодий вік переважає важливою для здійснення соціально-психологічного управління є інформація, що стосується паралельного навчання працівників у навчальних закладах, а також наявність у них ще однієї роботи. Відповідно наявна часткова зайнятість, яка дозволяє поєднувати навчання у вищому навчальному закладі та роботу, однак це поширюється не на всі посади [32]. Так, 82 особи, в ресторані, що розглядається, є студентами, 5 осіб мають додатковий заробіток. Для інших дана робота є єдиною та основною (див рис 1.6.).

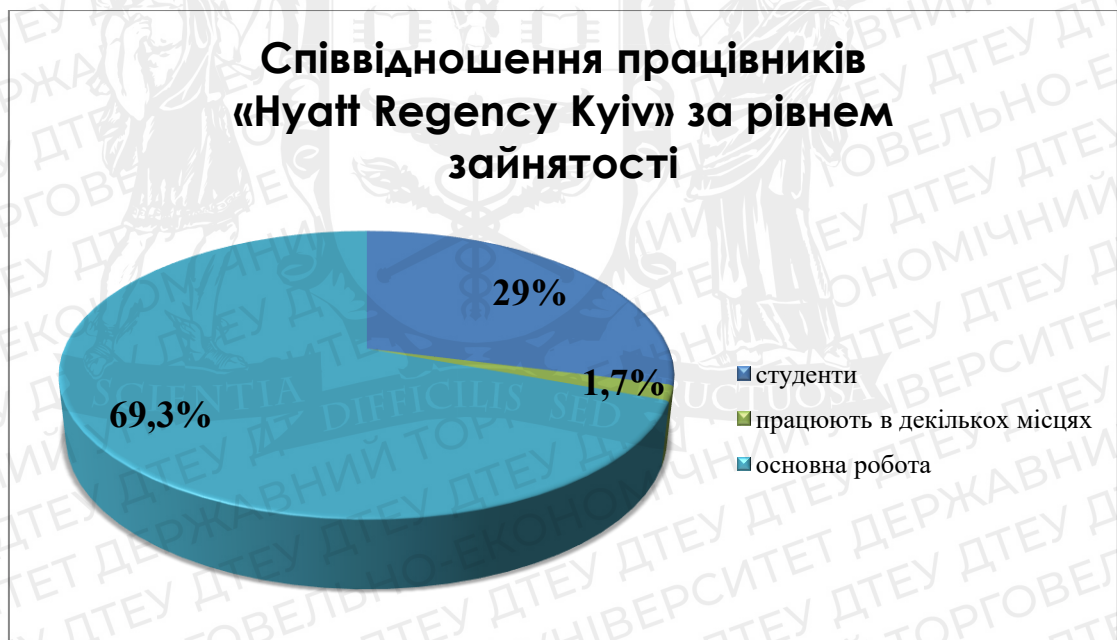


Рис. 1.6. Відсоткове співвідношення персоналу «Hyatt Regency Kyiv» за рівнем зайнятості

Керівні посади в «Hyatt Regency Kyiv» займає 29 осіб [32]. Інші співробітники є працівниками різних функціональних відділів. Слід зазначити, що найчисленнішою є відділ головного цеху з приготування страв, адже більше половини персоналу займає відповідні посади саме в цьому відділі.

Аналізуючи соціально-психологічні методи управління персоналом ресторану керівництво «Hyatt Regency Kyiv» у своїй діяльності віддає

перевагу таким психологічним прийомам як засудження, спонукання, залучення, прохання, порада, переконання. У рамках чинного стилю управління в «Hyatt Regency Kyiv» виділяються наступні елементи соціально-психологічного механізму управління.

Таблиця 1.4

**Підходи до управління персоналом ресторану
готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ**

№	Підхід	Опис
1	Гнучкі форми роботи	Використання неповного робочого дня, дистанційної роботи та гнучких графіків, щоб залучити і зберегти талановитих працівників.
2	Розвиток талантів	Зосередження на розвитку та залученні перспективних працівників шляхом надання можливостей для навчання, тренінгів та кар'єрного зростання.
3	Забезпечення різноманітності	Активне просування різноманітності в робочій силі, включаючи різні культури, статі, вікові групи та особистість, щоб створити більш інклюзивне та ефективне робоче середовище
4	Ефективне управління продуктивністю	Встановлення метрик продуктивності та використання технологій для вимірювання та аналізу продуктивності працівників для забезпечення ефективного управління та підвищення результативності.
5	Розвиток бренду роботодавця	Створення привабливого робочого середовища, розробка сильного роботодавчого бренду та впровадження стратегій для залучення та утримання найкращих працівників.
6	Використання технологій управління	Впровадження сучасних технологій, таких як HR-системи, хмарні рішення, аналітика даних, штучний інтелект, для полегшення адміністративних процесів та підвищення ефективності управління персоналом.

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Таблиця 1.5

**Цілі системи управління персоналом відповідно до бачення працівника
ресторану готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ**

№	Ціль	Опис
1	Розвиток особистого потенціалу	Забезпечення можливостей для навчання, професійного розвитку і кар'єрного зростання, щоб працівники могли реалізувати свій потенціал і розширити свої навички.
2	Справедливе винагородження	Встановлення чесної та прозорої системи винагороди, що враховує внесок працівника, його навички та результативність, забезпечуючи справедливі умови оплати праці.
3	Баланс роботи та особистого життя	Підтримка гнучкого графіку роботи, можливості відпочинку та відпусток, щоб працівники могли зберігати баланс між роботою та особистим життям.
4	Визнання та мотивація	Надання позитивного визнання за досягнення та внесок працівників, встановлення мотивуючих систем нагород, щоб підтримувати високий рівень мотивації та задоволення роботою.
5	Забезпечення комунікації та зворотного зв'язку	Забезпечення відкритої та ефективної комунікації між керівництвом та працівниками, включаючи можливості зворотного зв'язку та врахування думки працівників у процесі управління.
6	Створення позитивної робочої атмосфери	Розвиток сприятливої та підтримуючої робочої атмосфери, включаючи командну співпрацю, повагу до різноманітності та сприяння здоров'ю та благополуччю працівників.

Джерело: розроблено автором на основі даних [12, с.266-268]

У цілому, успішне залучення та утримання талановитих працівників в готельно-ресторанному бізнесі вимагає комплексного підходу та постійної уваги до потреб та очікувань співробітників. Підприємства, які успішно реалізують ці стратегії, здатні побудувати сильну команду професіоналів, забезпечити високу якість обслуговування та збільшувати свій бізнес. Такі готелі стають привабливими для талановитих працівників та відвідувачів, що забезпечує їм стабільність та розвиток у майбутньому.

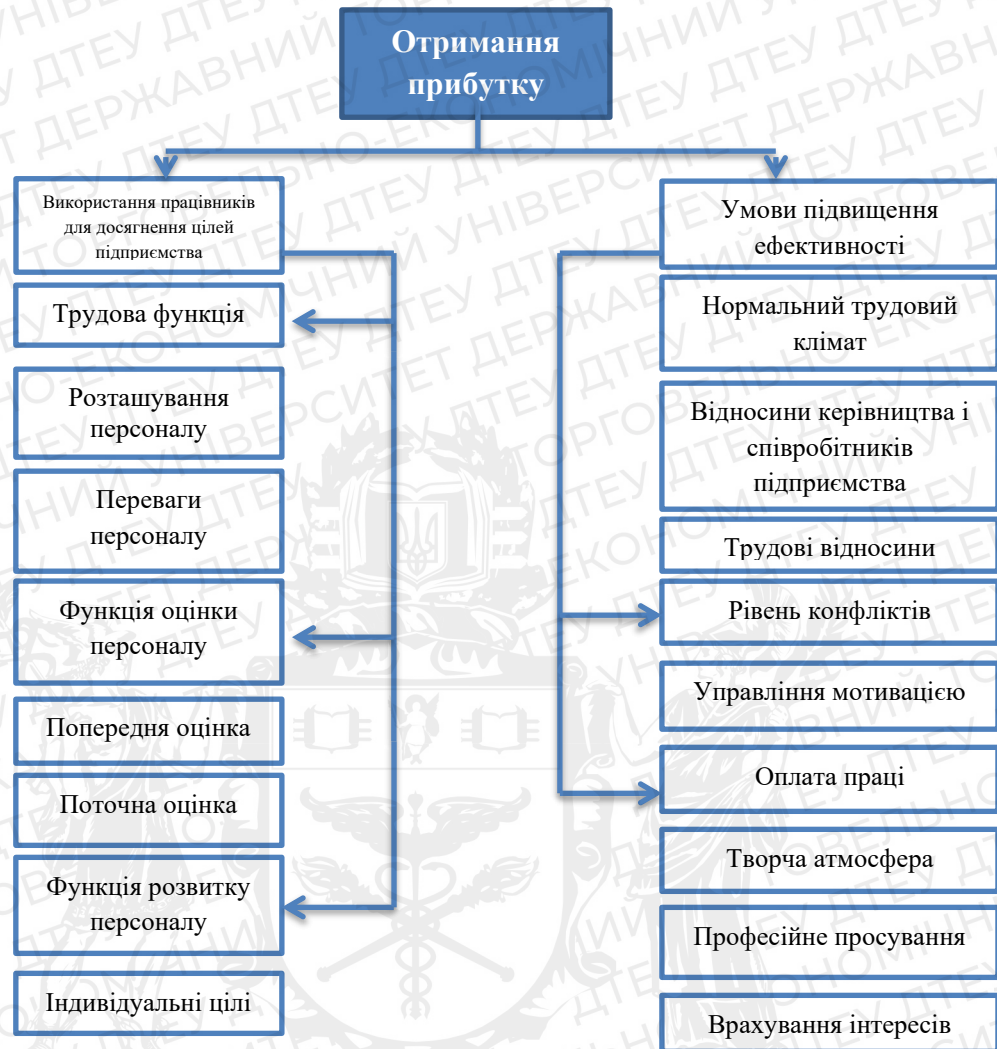


Рис. 1.7 Цілі системи управління персоналом відповідно до цілей ресторану готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних [12, с.269-271]

Для залучення талантів ресторани повинні мати чіткий бренд, який привертає талановитих людей. Він повинен відображати цінності та місію готелю, а також показувати, як готель допомагає своїм клієнтам та співробітникам.

Ресторани повинні також мати ефективну систему рекрутингу, яка дозволяє привертати кандидатів з відповідними навичками та досвідом роботи в готельній галузі. Це може включати в себе розміщення вакансій на відповідних сайтах, співпрацю зі школами та університетами, які навчають майбутніх професіоналів готельної галузі, та інші методи. Нарешті, ресторани підприємства повинні піклуватися про своїх працівників, щоб забезпечити їх

задоволеність та мотивацію. Це може включати в себе забезпечення гнучкого графіка роботи, допомогу у розвитку кар'єри, підтримку здорового способу життя та інші переваги, які допомагають створити приємне та комфортне робоче середовище.

Завдяки соціально-психологічним методам, розвиток навичок та потенціалу працівників в готельній індустрії стає більш доступним та ефективним процесом. Ці методи дозволяють організаціям пропонувати різноманітні тренінги, семінари та програми професійного розвитку, які сприяють поліпшенню навичок працівників, розкриттю їх потенціалу та розумінню власних сильних сторін.

Тренінги та семінари надають працівникам можливість ознайомитися з новими інструментами, методиками та передовими практиками у своїй галузі. Вони сприяють оновленню знань та вдосконаленню навичок, необхідних для ефективної роботи в готельній сфері. Крім того, ці навчальні заходи можуть стимулювати працівників до саморозвитку, мотивувати їх до постійного вдосконалення та самоспостереження.[13]

Програми професійного розвитку є ще одним важливим аспектом розвитку навичок та потенціалу. Ці програми допомагають працівникам зрозуміти свої сильні сторони, ідентифікувати області для подальшого розвитку та визначити кар'єрні шляхи. Вони можуть включати індивідуальне консультування, оцінку потенціалу, створення особистих розвиваючих планів та сприяти професійному зростанню працівників.

Розвиток навичок та потенціалу працівників через соціально-психологічні методи створює великі переваги для готельної індустрії. Він допомагає вдосконалити якість обслуговування, підвищити продуктивність та задоволеність працівників. Розширення навичок та розвиток потенціалу персоналу сприяє покращенню якості обслуговування гостей, забезпечує більш ефективне виконання завдань та зміцнює репутацію готельного бізнесу.

Соціально-психологічні методи розвитку навичок орієнтовані на індивідуальні потреби та можливості працівників. Організації можуть

проводити тренінги та семінари, де працівники зможуть ознайомитися з новими технологіями, навичками та тенденціями в галузі готельного сервісу. Це допомагає працівникам оновити свої знання та уміння, підвищити ефективність своєї роботи та адаптуватися до змін у галузі.

Програми професійного розвитку дозволяють працівникам виявити та розвинути свої сильні сторони. Це може включати індивідуальні консультації з кар'єрними керівниками, оцінку потенціалу та визначення особистих цілей. Завдяки цим програмам, працівники можуть розкрити свій потенціал, виявити нові можливості для зростання та розвитку кар'єри в готельній індустрії.

Розвиток навичок та потенціалу працівників в готельній індустрії через соціально-психологічні методи є важливою інвестицією для організацій. Він сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу, залученню та утриманню талановитих працівників, а також стимулює інновації та розвиток в галузі готельного бізнесу. Шляхом постійного навчання та розвитку персоналу готелі можуть покращувати свою конкурентоспроможність, забезпечуючи якісне обслуговування та задоволення потреб гостей.[12]

Одним з важливих аспектів соціально-психологічних методів розвитку навичок є створення сприятливої робочої атмосфери та командного духу. Програми командної роботи та співпраці допомагають створити злагоджену та ефективну робочу групу, де кожен працівник відчуває підтримку та співпрацю з колегами. Це сприяє підвищенню мотивації, покращенню комунікації та розвитку лідерських якостей у працівників.

Крім того, соціально-психологічні методи можуть включати індивідуальне консультування та психологічну підтримку працівників. Це допомагає виявити та вирішити особисті проблеми, стресові ситуації та конфлікти, що можуть впливати на робочу ефективність та самопочуття працівників. Забезпечуючи підтримку та розуміння, організації створюють сприятливі умови для розвитку навичок та потенціалу працівників.

У сучасному світі, де готельна індустрія постійно змінюється та вдосконалюється, розвиток навичок та потенціалу працівників є важливою

стратегічною перевагою. Соціально-психологічні методи сприяють покращенню якості обслуговування, розвитку професійних навичок та стимулюють особистий зріст працівників. Вони допомагають готелям не тільки задовольняти потреби гостей, а й залучати і утримувати талановитих працівників, що є важливим для підтримання конкурентоспроможності.



Рис. 1.8. Функції системи управління персоналом в ресторану готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних [12,с.267-271]

Також, соціально-психологічні методи розвитку навичок та потенціалу працівників можуть сприяти інноваційності та розвитку в готельній індустрії. Вони допомагають сприймати зміни як можливості для росту та розвитку, а не як перешкоди. Заохочуючи творчість та відкритість до нових ідей, готелі можуть стати піонерами у впровадженні нових технологій, сервісних підходів та інноваційних рішень.

Користі від соціально-психологічних методів розвитку навичок та потенціалу працівників в готельній індустрії є багатогранними. Вони допомагають покращити якість обслуговування, залучити талановитих

працівників, підвищити продуктивність, створити командний дух та сприятливу робочу атмосферу. Такі методи є важливим інструментом для досягнення успіху та збереження конкурентоспроможності в готельній індустрії. Соціально-психологічні підходи допомагають керівникам ефективно управляти стресом та створювати психологічний комфорт для своїх працівників. Вони враховують індивідуальні особливості сприйняття стресу та використовують методи для зменшення його впливу, наприклад, шляхом проведення тренувань з релаксації, надання психологічної підтримки та стимулювання балансу між роботою та особистим життям.[26]

Усі ці ролі соціально-психологічних методів управління персоналом сприяють покращенню ефективності та продуктивності персоналу, залученню і збереженню талановитих працівників, підвищенню якості обслуговування та створенню сприятливого робочого середовища.



Рис. 2.3 SWOT-аналіз ресторанів

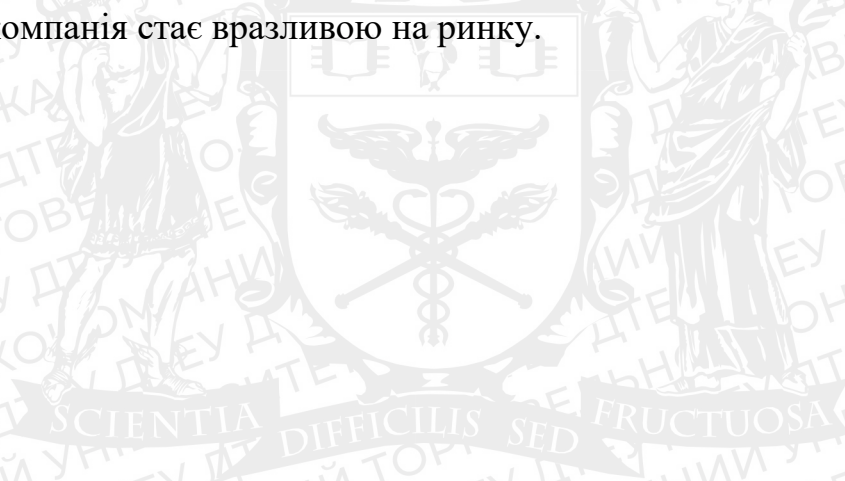
готелю «Hyatt Regency Kyiv».

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

На основі зазначеної вище інформації здійснено SWOT-аналіз (визначення сильних (S), слабких сторін (W) та можливостей (O) і загроз (T)) ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv».

Виходячи з даних SWOT-аналізу робимо висновок, що сильними сторонами (S) ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv» виступають забезпечення позитивної робочої атмосфери, розвиток командного духу, покращення якості обслуговування, а слабкими (W) - потреба в підготовці та навчанні персоналу та можливість опору з боку персоналу.

Отже, головною метою ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv» є покращення сильних сторін та вдосконалення слабких сторін, які є ознакою того, що компанія стає вразливою на ринку.



РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В РЕСТОРАНІ HYATT REGENCY KYIV

2.1. Розробка практичних рекомендацій щодо застосування соціально-психологічних методів управління персоналом ресторану

Встановлення відкритої та прозорої комунікації є головним фактором для забезпечення ефективного потоку інформації між керівництвом і персоналом. Регулярні наради, збори та комунікаційні канали, такі як електронна пошта або внутрішній портал, можуть сприяти відкритій та прозорій комунікації.

Розглянемо основні методи, які можна та реально впровадити у ресторанах міжнародної мережі готелів «Hyatt Regency Kyiv», табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Соціально-психологічні методи управління персоналом ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Метод	Опис	Застосування
1. Тренінг	Організація тренувань та навчання персоналу з метою поліпшення навичок та компетенцій.	Регулярно проводить тренінги з культури обслуговування, комунікаційних навичок, навичок взаємодії з клієнтами тощо. Тренінги можна проводити як у внутрішньому форматі, залучаючи внутрішніх експертів та керівників, так і запрошувати зовнішніх тренерів зі спеціалізованої психологічної компанії.
2. Менторство	Парне співробітництво, в якому більш досвідчений співробітник (ментор) допомагає менш досвідченому співробітнику (менті) в розвитку його навичок та кар'єри.	Запроваджуйте програму менторства, в якій досвідчені співробітники ресторану будуть працювати наставниками для нових членів команди. Це сприятиме швидкій адаптації нових співробітників, розвитку їхніх навичок та покращенню командного духу.

Продовження таблиці 2.1

3. Емоційна інтелектуальність	Розвиток навичок розпізнавання, розуміння та ефективного керування емоціями, як власними, так і інших людей	Запровадьте тренінги з емоційної інтелігентності для персоналу. Це допоможе підвищити рівень співробітників у керуванні емоціями, конструктивній комунікації з клієнтами та вирішенні конфліктних ситуацій
4. Задоволеність роботою	Створення сприятливого робочого середовища та сприяння задоволеності співробітників від їхньої роботи.	Здійсніть регулярні оцінки задоволеності роботою, залучайте співробітників до процесу прийняття рішень та створення командного духу. Впровадьте мотиваційні програми, які сприяють почуттю визнання та розвитку співробітників.
5. Комунікація	Ефективне передавання інформації та забезпечення відкритого діалогу всередині команди.	Забезпечуйте чітку та систематичну комунікацію зі співробітниками, використовуючи як усні, так і письмові засоби спілкування. Створюйте канали зворотного зв'язку, які дозволять співробітникам висловлювати свої думки, ідеї та проблеми.
6. Розвиток особистості	Сприяння особистісному зростанню та розвитку співробітників.	Встановлюйте індивідуальні плани розвитку для співробітників, сприяйте їхньому навчанню та професійному зростанню. Забезпечуйте доступ до різних навчальних ресурсів, тренінгів та семінарів. Сприяйте ротации робочих місць та можливості розвитку в різних областях ресторанного бізнесу.
7. Командна робота	Спільна робота персоналу для досягнення спільних цілей та вирішення завдань.	Організуйте командні зустрічі, спільні тренінги та заходи, що сприяють формуванню командного духу та зміцненню співробітництва між різними членами команди. Створюйте можливості для спільної роботи та обміну досвідом між різними відділами та підрозділами ресторану.

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Розглянемо на доцільність впровадження одного з соціально-психологічного методу управління персоналом ресторанів Hyatt Regency Kyiv-

Lobby Lounge Bar, Bar on 8 та Asia Bar&Grill :тренінг «Культура обслуговування».

Організація тренінгу з культури обслуговування для персоналу ресторану може включати наступні кроки:

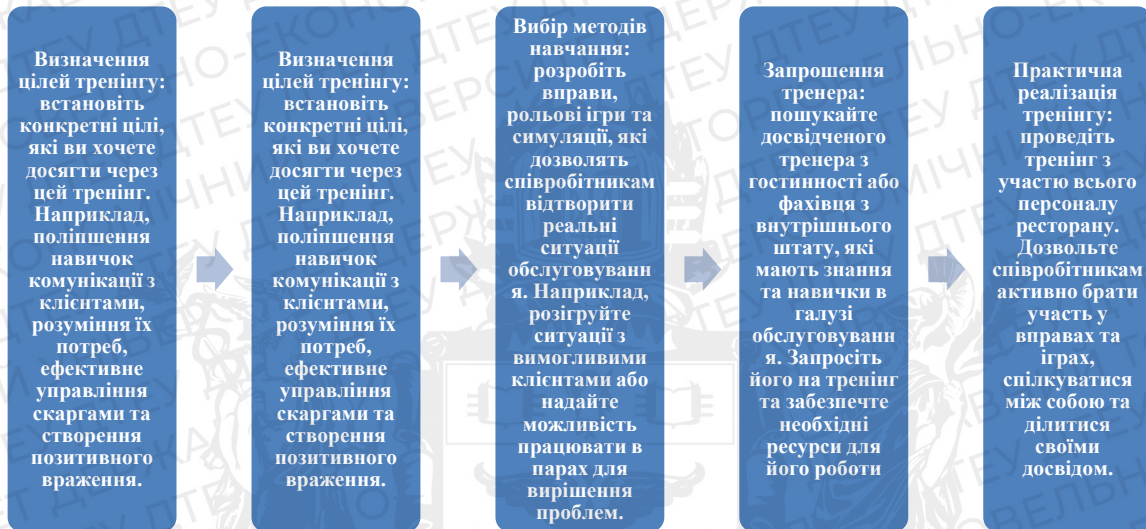


Рис. 2.1 Організація тренінгу з культури обслуговування для персоналу ресторану готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

При плануванні терміну проведення тренінгу також важливо враховувати наявність спільного часу для всього персоналу, можливість відсутності від роботи на тривалий час та вплив на робочі процеси ресторану. Добре попередньо обговорити план тренінгу з керівництвом та забезпечити, щоб всі зацікавлені сторони були враховані і погодилися з обраною датою та часом проведення тренінгу. Ці кроки допоможуть реалізувати тренінг з культури обслуговування, залучивши всіх співробітників ресторанного комплексу Hyatt Regency Kyiv-Lobby Lounge Bar, Bar on 8 та Asia Bar&Grill до активного навчання та обговорення питань, пов'язаних з якістю обслуговування. Важливо також пам'ятати, що проведення тренінгу - це постійний процес розвитку персоналу, тому можуть бути плановані додаткові тренінги та оновлення навичок у майбутньому.

Програми розвитку лідерських навичок та командної роботи можуть бути цінним інструментом для підвищення ефективності управління персоналом і покращення комунікації всередині команди. Ось кілька рекомендацій щодо розробки таких програм:



Рис. 2.2 Програми розвитку лідерських навичок та командної роботи персоналу ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Також необхідно враховувати головні цінності, місію та культуру ресторанного комплексу при розробці програми розвитку. Забезпечуйте рівномірний доступ до програми для всього персоналу, а не обмежуйте її лише на певні групи чи рівні учасників. При цьому, варто пам'ятати, що програми розвитку лідерських навичок та командної роботи є процесом тривалого та постійного навчання, а не одноразовою подією.[17]

Для мотивації та професійного розвитку персоналу в ресторані Hyatt Regency Kyiv можна впроваджувати наступні заходи:

Таблиця 2.2

Заходи для мотивації та професійного розвитку персоналу ресторанів готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Цілі заходу	Інструменти заходу
Визначення цілей і створення розвивальних планів:	Розмова з кожним співробітником для визначення його особистих та професійних цілей. На основі цього створюються індивідуальні розвивальні плани, які допоможуть співробітникам просуватися вперед та розвиватися у своїй кар'єрі.
Надання можливостей для навчання та розвитку	Забезпечення доступу до навчальних програм, тренінгів, семінарів та онлайн-курсів, які сприяють професійному розвитку персоналу. Підтримка фінансування участі співробітників у навчальних заходах.
Система внутрішнього зростання	Створення можливостей для співробітників рости всередині організації. Пропонування програми менторства, ротації посад, внутрішніх проєктів та перспективного кар'єрного шляху.
Визнання та похвала	Заслуговування та визнання внеску та досягнень співробітників через систему нагород та похвали. Встановлення регулярного механізму визнання успіхів та відзначення досягнень персоналу.
Гнучкі графіки роботи та баланс роботи і особистого життя	Підтримка гнучких графіків роботи, дистанційної роботи та програми дозволених відпусток. Створення сприятливого робочого середовища, що допомагає забезпечити баланс між роботою та особистим життям.

Продовження таблиці 2.2

Фінансова та матеріальна мотивація	Забезпечення конкурентоспроможної заробітної плати та системи преміювання, яка винагороджує внесок та досягнення співробітників. Надання додаткових матеріальних пільг або компенсаційних програм, таких як медичне страхування, пенсійні плани, корпоративні знижки тощо.
Створення приємної та мотивуючої робочої атмосфери	Розвиток позитивного робочого середовища, яке включає ергономічне обладнання, зручні робочі місця, сприятливі умови для комфорту та продуктивності. Організація тематичних подій, корпоративних заходів та командних будівництв для зміцнення командного духу та підвищення мотивації.[7]
Забезпечення можливості балансування роботи та життя	Визнання важливості особистого часу та підтримка гнучких графіків роботи, які дозволяють співробітникам вирішувати особисті потреби та зобов'язання. Запровадження програми дозволених відпусток, сімейних лікарняних, можливості відпрацювання з використанням дистанційних технологій.
Постійна зворотний зв'язок та оцінка роботи	Регулярне проведення оцінки роботи співробітників та надання конструктивного фідбеку. Забезпечення можливості для співробітників висловлювати свої думки, пропозиції та побажання, а також врахування їхнього внеску при прийнятті рішень.

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Важливо враховувати, що мотивація та професійний розвиток персоналу - це постійний процес, який потребує уваги та зусиль керівництва компанії. Крім того, кожен співробітник має свої унікальні потреби та мотиваційні фактори, тому важливо індивідуально підходити до кожного працівника та надавати йому можливості для розвитку та досягнення своїх професійних цілей.

Таблиця 2.3

Програма заходів щодо застосування соціально-психологічних методів управління персоналом ресторанів «Hyatt Regency Kyiv» на 2023 рік

Назва заходу	Цілі	Термін проведення	Термін впровадження
Тренінг «Культура»	<ul style="list-style-type: none"> -Поліпшення навичок комунікації з клієнтами -Розуміння потреб споживачів -Ефективне управління скаргами та створення позитивного враження 	Щотижня	Зазвичай, тренінг з культури обслуговування може бути впроваджений протягом кількох тижнів. Цей термін може включати підготовку тренерів, розробку матеріалів, планування графіку тренінгів та їх проведення. Крім того, після тренінгу важливо забезпечити підтримку та використання отриманих навичок на практиці, можливо, через моніторинг та зворотний зв'язок.
Програма «Ментор»	<ul style="list-style-type: none"> - Забезпечити підтримку, розвиток та кар'єрний зріст персоналу, створюючи внутрішню систему передачі знань та досвіду 	Від 3 до 6 місяців	Термін впровадження програми менторства може зайняти від кількох тижнів до місяців, залежно від розмірів та складності ресторанів Hyatt Regency Kyiv, доступності менторів та ментів, а також інших факторів. Рекомендується ретельно планувати терміни та здійснювати впровадження поетапно для ефективного запуску програми менторства.
Тренінг «Емоційна Інтелегентність»	<ul style="list-style-type: none"> -Покращення емоційної компетентності персоналу -Забезпечення кращої якості обслуговування, підвищення задоволення співробітників роботою. - Забезпечення відповідної атмосфери для проведення тренінгу, де персонал може вільно висловлювати свої думки та досвід. 	Щотижня	Після тренінгу забезпечте можливість для практичного застосування отриманих навичок у роботі. Запровадьте систему слідування та підтримки, яка допоможе персоналу вдосконалювати свою емоційну інтелегентність на повсякдень

Також, за доцільне, вважаю розроблення «Програма оцінки задоволеності роботою». Для реалізації програми оцінки задоволеності роботою в ресторанах Hyatt Regency Kyiv рекомендується виконати такі кроки:

1. Розробка анкети: Створіть анкету, яка охоплює ключові аспекти роботи, такі як робоче оточення, комунікація, розвиток кар'єри, компенсація та винагорода, баланс роботи і особистого життя тощо. Включіть як закриті запитання, так і можливість відповісти у вільній формі.

2. Анонімність: Забезпечте анонімність учасників анкетування, щоб сприяти відкритим та чесним відповідям. Гарантуйте, що дані, отримані з анкети, будуть конфіденційними і використовуватимуться лише з метою оцінки та покращення задоволеності роботою.

3. Розповсюдження анкети: Розповсюдьте анкету серед всього персоналу ресторанів Hyatt Regency Kyiv. Забезпечте належний термін для заповнення анкети та нагадайте персоналу про важливість його участі.

4. Аналіз результатів: Проведіть аналіз отриманих результатів, ідентифікуйте головні проблемні питання, тенденції та потенційні області для покращення задоволеності роботою.

5. Розробка плану дій: На основі аналізу результатів розробіть план дій для вирішення виявлених проблемних питань. Включіть конкретні кроки, відповідальних осіб і терміни виконання.

6. Впровадження змін: Почніть виконувати заплановані дії для покращення задоволеності роботою. Залучайте персонал до процесу змін, забезпечуючи відкриту комунікацію та зворотний зв'язок.

7. Моніторинг та оновлення: Постійно моніторьте вплив здійснених змін на задоволеність роботою та періодично оновлюйте програму оцінки, щоб враховувати нові вимоги та потреби персоналу.

2.2 Соціально-економічний ефект впровадження

Оцінка персоналу в системі управління персоналом ресторану є важливим фактором досягнення високої якості обслуговування, задоволеності клієнтів і успіху бізнесу. Це допомагає визначити ефективність і внесок кожного співробітника в діяльність ресторану. До основних аспектів оцінки персоналу в системі управління персоналом у ресторанному бізнесі відносяться:

Встановлення критеріїв оцінки

Ресторан може визначити конкретні критерії оцінки для різних посад і ролей у персоналі. Ці критерії можуть включати навички обслуговування, знання меню, навички спілкування, навички командної роботи, ефективне управління часом та інші важливі аспекти, які відповідають потребам ресторану.

Використання різних методів оцінки

Ресторани можуть використовувати різні методи оцінки персоналу, такі як спостереження за продуктивністю, оцінка керівника, відгуки клієнтів, перевірка знань і навичок, а також внутрішні програми навчання та розвитку. Посадження цих методів допомагає отримати більш повну та об'єктивну оцінку працівників.

Зворотній зв'язок і розвиток

Результати оцінювання персоналу слід обговорити з працівниками, надати відгук і розробити плани розвитку. Це може включати навчання, тренінги, наставництво та інші форми підтримки, які допомагають працівникам вдосконалювати свої навички та розвиватися у своїй професійній сфері.

Використання результатів оцінки для прийняття рішень

Результати оцінки персоналу можна використовувати для прийняття рішень щодо зарплати, просування по службі, розподілу ролей і завдань, планування бюджету персоналу та інших аспектів управління персоналом.

Рис. 2.3 Основні аспекти оцінки персоналу в системі управління персоналом ресторану

Джерело: розроблено автором на основі даних [35]

Важливо, щоб оцінка персоналу проводилася об'єктивно і справедливо, з урахуванням особистих характеристик і контексту роботи в ресторані. Спілкування та взаємодія з працівниками під час оцінювання є важливими

елементами для забезпечення їх залученості та мотивації для досягнення високих стандартів обслуговування.

Оцінювання персоналу ресторанів Hyatt Regency Kiev може мати значний соціально-економічний вплив на роботу ресторану та місцеву громаду. До основних складових економічного ефекту оцінки діяльності персоналу ресторанів «Hyatt Regency Kyiv» можна віднести наступні аспекти

- Збільшення обсягу платежів: ресторани Hyatt Regency Kyiv приваблюють клієнтів, які витрачають кошту на їжу, напої та додаткові послуги. Це сприяє збільшенню обсягу платежів у місцевій економіці та може мати позитивний ефект на роздрібну торгівлю та інші сектори.

- Стимулювання туристичного сектору: Ресторани Hyatt Regency Kyiv, як частина готельного комплексу, можуть привертати багато туристів та міжнародних гостей. Це стимулює туристичний сектор, збільшуючи попит на готелі, транспортні послуги, подарункові магазини та інші пов'язані підприємства. Цей ефект може призвести до зростання доходів і створення нових робочих місць.

- Залучення інвестицій: Готельно-ресторанна галузь, включаючи ресторани «Hyatt Regency Kyiv», може привертати інвестиції до регіону. Інвестори можуть бачити потенціал розвитку галузі, що сприяє розширенню та модернізації готельно-ресторанних об'єктів, а також розвитку супутніх інфраструктурних проектів.

- Збільшення податкових надходжень: Успішна діяльність ресторанів «Hyatt Regency Kyiv» може призводити до збільшення податкових надходжень у місцевий бюджет. Ресторани сплачують податки з прибутку, ПДВ, податки на землю та інші місцеві податки. Це додаткові ресурси для розвитку місцевої інфраструктури та надання громадських послуг.

- Розвиток місцевого підприємництва: Ресторани «Hyatt Regency Kyiv» можуть сприяти розвитку місцевого підприємництва, співпрацюючи з місцевими постачальниками продуктів харчування та інших товарів. Це може стимулювати розвиток малих та середніх підприємств, що забезпечують

продукти та послуги для ресторанів. Цей ефект створює нові можливості для місцевих підприємців та сприяє розвитку місцевої економіки.



Рис. 2.3 Економічний ефект діяльності ресторанів «Hyatt Regency Kyiv»

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Ці економічні вигоди від діяльності ресторанів Hyatt Regency Kyiv сприяють стимулюванню економічного росту, створенню робочих місць та збільшенню доходів у місцевій громаді.

Роздивимось приклади соціального ефекту від діяльності ресторанів «Hyatt Regency Kyiv»:

- Створення робочих місць: Ресторани зазвичай забезпечують значну кількість робочих місць у галузі готельно-ресторанного бізнесу. Це дозволяє зменшити безробіття та забезпечує дохід для багатьох людей.
- Економічний розвиток: Ресторанна галузь є важливим елементом економіки, оскільки сприяє залученню інвестицій, споживанню товарів і

послуг, платіжному обороту та податковим надходженням для державного бюджету.

- **Сприяння культурній різноманітності:** Ресторани часто пропонують страви з різних кухонь світу, що сприяє розширенню культурного досвіду та взаєморозумінню між різними культурами. Вони можуть стати місцем зустрічей людей різних національностей і сприяти формуванню толерантного та відкритого суспільства.

- **Соціальні зустрічі і спілкування:** Ресторани є місцем, де люди збираються, щоб провести час разом, відсвяткувати особливі події, провести ділові зустрічі або просто насолодитися приємною атмосферою. Вони сприяють створенню соціальних зв'язків та взаємодії між людьми.

- **Підтримка місцевих постачальників:** Багато ресторанів намагаються співпрацювати з місцевими фермерами, рибалками та іншими постачальниками продуктів харчування. Це допомагає підтримувати місцеву економіку та сприяє сталому розвитку регіону.

- **Збагачення міського середовища:** Ресторани можуть впливати на покращення вигляду міського простору та підвищення привабливості міста для туристів і мешканців. Вони можуть створювати унікальну архітектуру, інтер'єр та атмосферу, що додає харизми та краси місцевому середовищу.

1. Створення робочих місць

2. Економічний розвиток

3. Сприяння культурній
різноманітності

4. Соціальні зустрічі і спілкування

5. Підтримка місцевих постачальників

6. Збагачення міського середовища

Рис. 2.4 Соціальний ефект діяльності ресторанів «Hyatt Regency Kyiv»

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Загалом, ресторани мають значний соціальний вплив, сприяючи економічному розвитку, створенню робочих місць, культурній різноманітності, соціальним зустрічам та спілкуванню, підтримці місцевих постачальників та прикрашанню міського середовища. Оцінка персоналу в системі управління персоналом ресторану Hyatt Regency Kyiv включає ряд основних аспектів, які допомагають оцінити працівників за їхню продуктивність, компетентність і відповідність стандартам роботи. Нижче наведені приклади таких аспектів оцінки персоналу.

Роздивимось на конкретних прикладах, як оцінка персоналу в системі управління персоналом ресторану Hyatt Regency Kyiv може враховувати різні аспекти працівників і сприяти покращенню якості обслуговування та розвитку команди табл 2.4.

Таблиця 2.4

Приклади аспектів оцінки персоналу ресторанів Hyatt Regency Kyiv

Аспект	Характеристика	Приклад
1. Результативність роботи	Оцінка працівників заснована на їхній результативності роботи. Це може включати оцінку успішності у досягненні поставлених цілей, які визначені для конкретних посад або ролей.	Ресторани Hyatt Regency Kyiv можуть оцінювати кухарів за якість їхніх страв, швидкість обслуговування і задоволення клієнтів, використовуючи оцінки відгуків клієнтів та оцінку внутрішнього контролю якості.
2. Комунікація та співпраця	Цей аспект оцінки відображає здатність працівників ефективно спілкуватися та співпрацювати з колегами і керівництвом.	Працівникам ресторану можуть ставитися оцінки за їхню здатність ефективно спілкуватися зі звичайними клієнтами, а також за їхню спроможність спілкуватися і співпрацювати з іншими членами команди.
3. Професійні навички	Цей аспект оцінює рівень професійної компетентності працівників та їхніх навичок, необхідних для виконання робочих обов'язків.	Сомельє ресторанів можуть бути оцінені за їхні знання про вина, вміння рекомендувати підходящі вина клієнтам, а також за їхню здатність провести професійні дегустації

		та тренінги для інших працівників.
--	--	------------------------------------

Продовження таблиці 2.4

4. Креативність та ініціатива	Цей аспект оцінює здатність працівників до розвитку нових ідей, пошуку вдосконалення процесів та активної участі в розвитку бізнесу.	Баристам ресторану можуть ставитися оцінки за їхню креативність в розробці нових кавових напоїв, здатність запропонувати унікальні рецепти і навіть організувати кавовий майстер-клас для гостей.
5. Професійна етика	Цей аспект оцінює дотримання працівниками етичних норм та професійних стандартів, таких як дотримання гігієнічних норм, повага до клієнтів та колег, а також дотримання правил конфіденційності.	Офіціанти ресторану можуть бути оцінені за їхню ввічливість, доброзичливе ставлення до клієнтів і здатність зберігати конфіденційність замовлень або особистих даних клієнтів.
6. Тайм-менеджмент	Оцінка працівників за їхню здатність ефективно управляти своїм часом та завданнями. Це включає пунктуальність, здатність працювати згідно з графіком роботи та виконувати завдання вчасно	Наприклад, ресторан Asia Bar & Grill має графік зранку, встановлений на 7:30 ранку, працівник, який приходить о 7:15 або навіть трохи раніше, може отримати позитивну оцінку за пунктуальність.
7. Вчасне виконання завдань	Оцінка працівників за їхню здатність виконувати завдання вчасно є також важливим аспектом управління часом	Наприклад, офіціант повинен забезпечувати швидко та точно обслуговування клієнтів, а кухар повинен готувати страви вчасно, щоб вони були готові для подачі відповідно до замовлень.

Джерело: розроблено автором на основі даних [Авторська розробка]

Отже, дані аспекти оцінки допоможуть ресторану Hyatt Regency Kyiv зрозуміти, наскільки працівники ефективно управляють своїм часом, дотримуються графіку роботи та виконують завдання вчасно. Це сприятиме забезпеченню ефективності та покращенню робочих процесів в ресторані.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У даному дослідженні були досліджені сучасні тенденції в готельній індустрії та роль соціально-психологічних методів управління персоналом. На основі аналізу практики управління персоналом ресторану Hyatt Regency Kyiv було виявлено його історію розвитку, організаційну структуру та функції персоналу, систему навчання та розвитку персоналу, мотивацію персоналу, а також питання стосовно стресу та психологічного комфорту працівників.

На основі проведеного аналізу можна зробити декілька рекомендацій щодо покращення управління персоналом в ресторані Hyatt Regency Kyiv. Перш за все, рекомендується зосередитися на поліпшенні комунікації та взаємодії з персоналом шляхом встановлення чітких каналів спілкування, проведення тренінгів з комунікаційних навичок та створення сприятливої робочої атмосфери.

Друга рекомендація полягає впровадженні програм розвитку лідерських навичок та командної роботи для співробітників, які виявляють потенціал та бажання бути відповідальними за керівництво. Це може включати тренінги з лідерства, спільні проекти та задачі, що сприяють співпраці та зміцнюють командний дух.

Крім того, рекомендується розглянути заходи щодо мотивації та професійного розвитку персоналу. Це може включати винагородження за досягнення цілей, можливості для отримання нових навичок та знань, програми наставництва та mentorship для сприяння особистому та професійному зростанню співробітників.

Також рекомендується звернути увагу на створення сприятливих умов для забезпечення психологічного комфорту працівників та управління стресом. Це можна зробити шляхом розробки політик та процедур, спрямованих на підтримку робочого балансу, забезпечення відпочинку та

відновлення працівників, а також надання підтримки та ресурсів для ефективного управління стресом.

Загалом, виконання цих рекомендацій допоможе ресторану Hyatt Regency Київ покращити управління персоналом, підвищити рівень задоволеності та мотивації персоналу, зміцнити командний дух та покращити якість обслуговування, що сприятиме загальному успіху ресторану як цілісної організації у готельній індустрії.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арчер, Д., Коупленд, Л., Фернандес, Р. (2012). Менеджмент гостиничного бізнесу. Київ: Видавничий дім "Академія".
2. Авдєєва, О. М., & Чепурна, І. В. (2015). Соціально-психологічні аспекти управління персоналом. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки, 11(2), 130-133.
3. Бородіна, І. (2013). Управління персоналом готельного бізнесу: соціально-психологічні аспекти. Наукові записки НаУКМА. Економічні науки, 144, 5-12.
4. Козуб, В. (2017). Управління персоналом ресторанного бізнесу. Вісник Національного університету харчових технологій, 21(3), 84-89.
5. Скоренко, Т. В. (2015). Соціально-психологічний підхід до управління персоналом. Соціально-психологічний підхід до управління персоналом.
6. Хорошун, Л. А. (2014). Соціально-психологічні аспекти управління персоналом. Вісник ЖДТУ, 3(67), 116-123.
7. Шаповалова, І. Є., & Бойко, Г. Ю. (2018). Соціально-психологічний аспект управління персоналом. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Публічне управління та адміністрування, 2(45), 182-186.
8. Armstrong, M. (2012). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.
9. Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. Psychological Bulletin, 117(3), 497-529.
10. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. Canadian Psychology/Psychologie Canadienne, 49(3), 182-185.

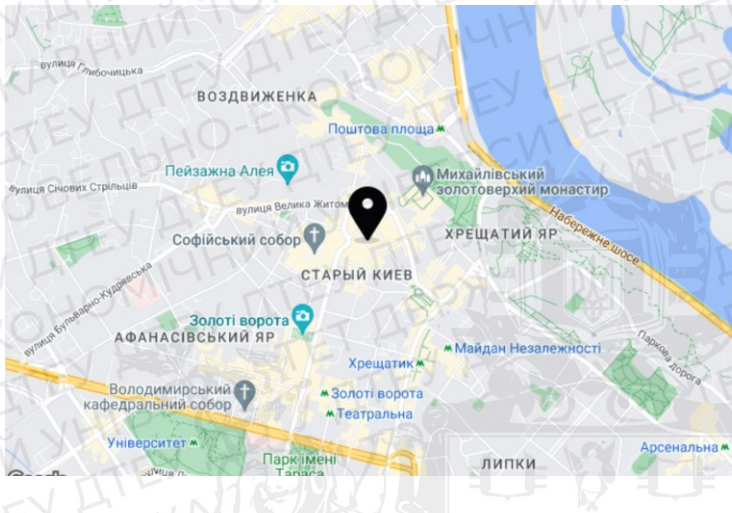
11. Greenberg, J. (2011). *Behavior in organizations*. Pearson Education India.
12. Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: A review and research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8(3), 263-276.
13. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley.
14. Herzberg, F. (1987). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 65(5), 109-120.
15. Kessler, S. R. (2013). *The psychology of organizational change: Viewing change from the employee's perspective*. Cambridge University Press.
16. Latham, G. P., & Locke, E. A. (1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 212-247.
17. Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.
18. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. Pearson.
19. Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
20. Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. John Wiley & Sons.
21. Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers.
22. Bratton, J., & Gold, J. (2017). *Human Resource Management: Theory and Practice*. Palgrave.
23. Dessler, G. (2019). *Human Resource Management*. Pearson Education.
24. Hyatt Regency Kyiv. (Офіційний веб-сайт компанії)
25. Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2016). *Human Resource Management at Work*. Kogan Page Publishers.

26. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2019). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. McGraw-Hill Education.
27. Pinder, C. C. (2014). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Psychology Press.
28. Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management*. Pearson Education.
29. Saks, A. M., & Gruman, J. A. (2017). *Performance Management and Employee Engagement*. Routledge.
30. Stone, R. J., & Deadrick, D. L. (2015). Challenges and opportunities affecting the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25(2), 139-145.
31. West, M. A. (2012). *Effective teamwork: Practical lessons from organizational research*. Wiley Online Library.
32. Офіційний сайт Hyatt Regency Kyiv. URL: https://www.hyatt.com/en-US/hotel/ukraine/hyatt-regency-kyiv/kievh?src=corp_lclb_gmb_seo_kievh (дата звернення 01.03.2023)
33. Звіт про управління ПрАТ "НОВІ ІНЖИНІРИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ" [Електронний ресурс]. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F%202020.pdf>.
34. ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "НОВІ ІНЖИНІРИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ" [Електронний ресурс]. – 2023. – Режим доступу до ресурсу: https://youcontrol.com.ua/sign_in/?ir=1.
35. Соціально-економічний ефект оцінки персоналу організації [Електронний ресурс] / Т. Р. Антошко // Ефективна Економіка. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1728>.
36. Офіційний сайт: мережа готелів «Hyatt Hotels Corporation». World of Hyatt. URL: <https://world.hyatt.com/content/gp/en/landing/new-brands.html>

ДОДАТКИ



Місце розташування готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ



Локація, парковка + транспорт

Address

5, Alla Tarasova Street
Kyiv, Ukraine, 01001

Phone

+380 44 581 1234

Email

kyiv.regency@hyatt.com

Reservations

+380 44 284 0022

[VIEW DETAILS](#)

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

ДОДАТОК Б

Ресторан ASIA BAR & GRILL готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ



Ресторан Bar on 8 готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ

Ресторан Lobby Lounge готелю «Hyatt Regency Kyiv», м. Київ



