

УДК 331.1

DOI: 10.26140/anie-2021-1001-0044

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНА

© Автор(ы) 2021

SPIN: 4225-3577

AuthorID: 718628

ResearcherID: J-6358-2017

ORCID: 0000-0001-9328-9066

ScopusID: 57188857131

КРЫЛОВА Татьяна Валентиновна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры

«Инновационные технологии менеджмента»

ЛЕЛЕКОВА Анна Владимировна, студент

ВОЛОШИНА Сабина Эльчиновна, студент

*Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина
(603950, Россия, Нижний Новгород, ул. Ульянова, д. 1, e-mail: sabivol2002@mail.ru)*

Аннотация. В статье рассматриваются актуальные проблемы совершенствования системы управления персоналом ресторана посредством улучшения социально-психологического механизма управления персоналом предприятия ресторанного бизнеса. Целью данного исследования является разработка рекомендаций по совершенствованию социально-психологического механизма управления персоналом в ЗАО «McDonald's». В статье достаточно подробно проанализирован кадровый состав ресторана «McDonald's», расположенного в ТЦ «Ганза» г. Н. Новгород. Были изучены основные элементы существующего социально-психологического механизма управления персоналом ресторана, выявлены основные направления совершенствования. С целью достижения высокой производительности труда, увеличения прибыли организации руководству ресторана «McDonald's» были предложены мероприятия по укреплению корпоративного духа сотрудников предприятия, а именно: увеличение числа празднуемых традиционных праздников, увеличение числа мероприятий, организуемых «McDonald's» для сотрудников ресторана, организация неформальных встреч трудового коллектива. Также были разработаны рекомендации по совершенствованию организации реп-сессии, используемой в «McDonald's», к которым относятся: осуществление положительной заблаговременной рекламы каждой реп-сессии; увеличение частоты проведения сессии до 4 раз в год; разрешение работникам участвовать в сессии не чаще двух раз в год при большом количестве желающих; предоставление отчёта по решению проблем, выявленных на реп-сессии.

Ключевые слова: социально-психологический механизм управления, социально-психологические методы управления, персонал предприятия, кадровый состав организации, сплоченность, командный дух, руководство рестораном

IMPROVEMENT OF THE SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL MECHANISM OF RESTAURANT PERSONNEL MANAGEMENT

© The Author(s) 2021

KRYLOVA Tatiana Valentinovna, candidate of pedagogical sciences, associate professor,
associate professor of the department of « Innovative Technology Management»

LELEKOVA Anna Vladimirovna, student

VOLOSHINA Sabina Elchinovna, student

*Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University)
(603950, Russia, Nizhny Novgorod, Ulyanova str., 1, e-mail: sabivol2002@mail.ru)*

Abstract. The article examines topical problems of improving the restaurant personnel management system by improving the socio-psychological mechanism of personnel management in the restaurant business. The purpose of this study is to develop recommendations for improving the socio-psychological mechanism of personnel management at CJSC "McDonald's". The article analyzes in sufficient detail the personnel composition of the McDonald's restaurant located in the Ganza shopping center in N. Novgorod. The main elements of the existing socio-psychological mechanism of restaurant personnel management were studied, the main directions of improvement were identified. In order to achieve high productivity, increase the profits of the organization, the management of the McDonald's restaurant was offered measures to strengthen the corporate spirit of the company's employees, namely: an increase in the number of celebrated traditional holidays, an increase in the number of events organized by McDonald's for restaurant employees, the organization of informal labor meetings collective. Also, recommendations were developed to improve the organization of the rep-session, used in "McDonald's", which include: implementation of positive advance advertising of each rep-session; increasing the frequency of the session up to 4 times a year; allowing employees to participate in the session no more than twice a year if there is a large number of applicants; providing a report on solving problems identified during the rep session.

Keywords: socio-psychological mechanism of management, socio-psychological methods of management, personnel of the enterprise, personnel of the organization, cohesion, team spirit, restaurant management

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.

В настоящее время механизм управления персоналом организации является неотъемлемым элементом деятельности руководства предприятия, под которым понимают совокупность различных действий и методов воздействия на деятельность сотрудников предприятия, направленных на достижение целей организации. При этом используемый механизм управления должен учитывать особенности трудового коллектива.

Важным результатом социально-психологической деятельности руководителя ресторана является высокий позитивный уровень отношений в рабочем коллективе. Таким образом, необходимость функционирования и

совершенствования социально-психологического механизма управления персоналом организации очевидна.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.

Вопросу исследования социально-психологического механизма управления персоналом организации посвятили свои работы многие отечественные и зарубежные учёные, исследователи, в том числе Н.Каверин, Е.П. Ильин, В.В. Гончаров, Е.И. Комаров, Ш.Ричи и другие [1].

В рамках данного научного исследования был проведен анализ социально-психологического механизма

управления персоналом ресторана «McDonald's», расположенного в ТЦ «Ганза» г. Н. Новгород, и разработан комплекс мероприятий, направленных на улучшение отношений внутри коллектива, увеличение его сплоченности и росту командного духа.

Методологию и методы проведенного исследования составляют основные подходы системного, дисциплинарного, сравнительного подходов и структурно-функционального анализа [2].

Формирование целей статьи (постановка задания).

Целью данного исследования является разработка рекомендаций по совершенствованию социально-психологического механизма управления персоналом в ЗАО «McDonald's».

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.

С целью достижения высокой производительности труда, увеличения прибыли организации руководству ресторана «McDonald's» (г. Нижний Новгород, ТЦ Ганза) необходимо учитывать особенности сотрудников данного предприятия общественного питания [3].

В рассматриваемом ресторане «McDonald's» работает 103 сотрудника. 66 из них являются представителями мужского пола и 37 – женского.

На работу в ЗАО «McDonald's» принимаются люди в возрасте от 16 лет. Несоввершеннолетние могут устроиться только на должность работника ресторана. Их число в ресторане составляет 11 человек. Большая масса сотрудников, а именно 53 человека, это молодые люди в возрасте от 18 до 25 лет. 25 человек в организации являются представителями возрастной категории от 25 до 30, а 12 человек находятся в возрасте от 30 до 45. При этом значительная их часть занимает руководящие должности. Возраст более чем 45 лет имеет лишь два сотрудника (рис. 1).

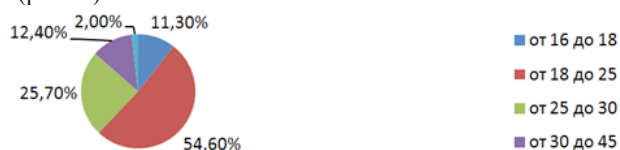


Рисунок 1 – Соотношение сотрудников «McDonald's» по возрасту

Таким образом, основную часть кадрового состава «McDonald's» составляет молодёжь, что характерно для ресторанного бизнеса.

Важной для осуществления социально-психологического управления является и информация, касающаяся параллельного обучения сотрудников в учебных заведениях, а также наличие у них ещё одной работы. 69 человек в рассматриваемой организации являются студентами, 3 имеют ещё один заработок. Для остальных данная работа является единственной и основной (рис.2).

Руководящие должности в «McDonald's» занимает 16 человек. Остальные сотрудники являются работниками различных функциональных отделов. Следует отметить, что самой многочисленной должностью является «работник ресторана», которая является универсальной. В различное время сотрудник может выполнять различные функции в трёх секторах: кухня, зал, прилавок, на различных позициях. Число человек, занимающих данную должность, составляет 63 человека. Такое большое количество объясняется практически свободным графиком работы.



Рисунок 2 – Соотношение сотрудников, являющихся студентами, работниками других организаций в «McDonald's»

Руководство ресторана «McDonald's» в своей деятельности отдаёт предпочтение таким психологическим приёмам как похвала, осуждение, побуждение, вовлечение, просьба, совет, убеждение.

В рамках действующего демократического стиля управления в «McDonald's» выделяются следующие элементы социально-психологического механизма управления:

1. Конкуренция и соревнование на уровне ресторана, региона, страны и между странами, что способствует повышению производительности труда. Между сотрудниками регулярно проводятся конкурсы, приуроченные к различным праздникам. Каждый месяц выявляется лучший работник и лучший новичок. Данный метод стимулирует сотрудников лучше выполнять свои рабочие функции [4].

2. Распространение таких лозунгов как «McDonald's - одна большая семья» и «McDonald's - заботится о жизни своих сотрудников во время и вне работы», «Мы - команда». Такая мера способствует внушению работникам установки на командную работу, позволяет настроить их на позитивное общение между собой, на стремление к взаимовыручке [5].

4. Привитие сотрудникам уверенности в важности выполняемой ими работы и гордости за неё.

5. Преодоление этнических и физических барьеров. В «McDonald's» ценят разных людей. Ресторан открыт для людей различных культур и национальностей, компания не ставит препятствий при приеме на работу людей с физическими недостатками. Организация принимает на работу и пожилых людей, которые уже вышли на пенсию, и молодых, которые работают первый раз в своей жизни [6].

6. Этический кодекс – Обязательство «Золотых Арок». В компании существует собственный этический кодекс, в котором прописаны нормы поведения всех сотрудников компании. Он имеет значительный психологический вес.

9. Равные возможности для карьерного роста всем поступившим на работу. Во внутренней структуре должностей особое внимание отводится такой должности как, менеджер - стажер. В ресторанах сети разработана специальная программа, по которой молодые специалисты, имеющие высшее образование и успешно прошедшие и сдавшие экзамены программы подготовки менеджеров - стажеров, в короткие сроки могут стать линейными руководителями. При выборе лучших оцениваются сугубо способности и степень развития профессиональных качеств [7].

10. Развлекательные мероприятия. McDonald's периодически устраивает для своих работников такие мероприятия как футбольные матчи, Новогоднюю вечеринку и День Ресторана. При этом компания полностью оплачивает и еду, и аренду помещения.

11. Реп – сессия. Рядовые сотрудники раз в полгода контактируют с офисом. Это называется рэп-сессия. Предварительно вывешивается листок, на нём записываются все желающие. Выбирают обычно первых двадцать человек, и они идут в офис. С сотрудником офиса, который проводит рэп-сессию, ведётся беседа за столом обычным порядком. И, разумеется, то что было сказано сотрудниками – закрытая информация, она не разглашается [8].

Таким образом, можно сделать вывод, что социально-психологический механизм ресторана «McDonald's» (г. Нижний Новгород, ТЦ Ганза) находится на достаточном уровне развития, однако существуют направления, нуждающиеся в доработке и совершенствовании.

Одним из них является социометрический анализ социально-психологического климата в организации. Такой метод, как реп-сессия, используемый в «McDonald's», позволяет выявлять проблемы различного характера, опираясь на обратную связь лишь от ограниченного круга представителей трудового коллектива.

В связи с этим данный метод нуждается в использовании дополнительных приёмов, а именно следующих мероприятий:

1. *Осуществление положительной заблаговременной рекламы каждой реп-сессии.*

Рекламу реп-сессии лучше запускать за неделю или две недели до её проведения. Это необходимо для того, чтобы работники смогли обдумать вопросы, поразмышлять над проблемами, подготовиться. Кроме этого реклама должна быть именно положительной, так как многие сотрудники могут просто побояться посетить сессию.

2. *Увеличение частоты проведения сессии до 4 раз в год.*

Данный способ сделает мониторинг более качественным, позволит вовремя выявлять проблемы как в социально-психологическом механизме управления, так и в других областях внутренней среды «McDonald's». Кроме этого количество работников, выходящих на обратную связь в режиме диалога увеличится.

3. *Разрешение работникам участвовать в сессии не чаще двух раз в год при большом количестве желающих.*

При росте популярности реп-сессии количество желающих в них поучаствовать будет возрастать. Данный способ поможет получить обратную связь от большего числа разных сотрудников, позволит выслушать большее количество мнений.

4. *Предоставление отчёта по решению проблем, выявленных на реп-сессии.*

Данный способ позволит сотрудникам увидеть результаты, понять, что данное мероприятие проходит не зря, убедиться в добросовестности руководства. Следует отметить, что решить все выявленные в ходе реп-сессии проблемы возможно будет нельзя. В этом случае в отчёте должны быть указаны причины такой невозможности [9].

Ещё одним направлением, которое нужно и можно развивать, является уровень доверительных отношений между сотрудниками, иными словами, сплочённость коллектива. Рассматриваемая организация пропагандирует командный дух, проводит различные мероприятия, способствующие установлению дружеских рабочих отношений, однако набор данных мероприятий нуждается в расширении. Т.к. на данный момент их количество и разнообразие недостаточно для установления высокого положительного уровня в отношениях трудового коллектива. С целью совершенствования данного направления предлагается использование следующих мер:

1. *Увеличение числа традиционных праздников.*

В настоящее время в «McDonald's» традиционными праздниками, то есть праздниками, отмечаемыми ежегодно в неформальной обстановке, являются Новый год и День Ресторана. Их количество можно увеличить за счёт признания традиционным праздником компании Хэллоуина, а также 23 февраля и 8 марта, которые можно отмечать одновременно.

2. *Организация неформальных встреч.*

Если на празднование традиционных праздников «McDonald's» необходимо будет понести некоторые расходы, то проведение неформальных встреч не подразумевает затрат со стороны организации. Данная мера является самой простой мерой увеличения уровня сплочённости коллектива.

3. *Увеличение числа мероприятий, организуемых «McDonald's».*

В настоящее время такими мероприятиями являются только футбольные матчи. Рекомендуется разнообразить данный перечень за счёт таких мероприятий, как верёвочный курс, выезд [10].

Верёвочный курс представляет собой тропу сложных испытаний, которые необходимо проходить командой. На каждом этапе стоит куратор, объясняющий правила и следящий за их выполнением. Правила на разных этапах отличаются друг от друга. Старт испытания обозначается словами – «этап начал», финиш – «этап закон-

чен». В период прохождения испытания членам команды запрещается говорить. Верёвочный курс проводится на природе с использованием простых в приготовлении материалов, таких как верёвка, ветки, бревна и деревья. Данное мероприятие будет иметь больший успех среди молодых сотрудников. Его основной целью является сплочение коллектива, повышение уровня понимания друг друга.

Выезд – более сложное и затратное мероприятие. Его рекомендуется организовывать совместно с другими ресторанами сети, длительностью от 1 до 5 дней. Местом проведения следует выбрать какую-либо базу отдыха. Программа выезда должна быть интересной, разносторонней. Она может включать в себя мероприятия как развлекательного характера – дискотеки, игры, квесты и так далее, так и образовательного – прикладные и теоретические мастер-классы, круглые столы, тренинги, семинары. В плане также необходимо оставить свободное время, в которое сотрудники смогут пообщаться, воспользоваться услугами базы, если таковые будут предлагаться. В программу выезда можно включить верёвочный курс. Учитывая тот факт, что организация выезда влечёт за собой значительные расходы, на него можно отправлять только лучших работников. Это послужит дополнительным стимулом к более качественному выполнению сотрудниками своих обязанностей.

Таким образом, выезд позволяет усовершенствовать механизм социально-психологического управления сразу по нескольким направлениям: улучшение взаимоотношений между сотрудниками; стимулирование их на более качественное выполнение своей работы путём повышения конкуренции; удовлетворение потребности в развитии [11-22].

Последнему направлению стоит уделять внимание не только в рамках выезда. Для всех работников «McDonald's» рекомендуется проводить различные мастер-классы и тренинги. При этом особое внимание следует уделить тренингам, посвящённым решению конфликтных ситуаций, сплочению коллектива, командообразованию, коммуникациям. Организация тренингов должна носить регулярный характер. Оптимальная частота их проведения - 1 раз в 1-2 месяца.

Выводы исследования и перспективы дальнейших изысканий данного направления.

Совершенствование социально-психологического механизма управления персоналом организации является необходимым условием успешного функционирования «McDonald's».

Предложенные рекомендации в рамках данного научного исследования позволяют руководству «McDonald's» значительно усовершенствовать механизм социально-психологического управления персоналом сразу по нескольким направлениям, что положительно скажется на работоспособности сотрудников, повышении производительности труда и, соответственно прибыли «McDonald's».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Иванова Т.Н., Зорина К.Х. Особенности управления кадрами в современных условиях // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. № Т38. С. 104-110.
2. Прохорова М.П., Булганина С.В., Белоусова К.В., Лабазова А.В. Управление человеческими ресурсами и риски цифровой экономики // Наука Красноярья. 2020. Т. 9. № 4-2. С. 111-116.
3. Поройкова М.А., Шкунова А.А., Прохорова М.П. Особенности организационной культуры ресторанного бизнеса // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. № 2 (36). С. 378-384.
4. Квашина О.Н., Кондратьев П.Н. Совершенствование социально-психологического механизма управления персоналом на предприятии АПК // Экономические науки в России и за рубежом. 2016. № XXII. С. 25-29.
5. Лебедева Т.Е., Крылова Т.В., Бердникова А.И., Лелекова А.В. Совершенствование организационного климата организации в новых условиях деятельности рынка // Московский экономический журнал. 2020. № 5. С. 86.
6. Казначеев Д.А., Шкунова А.А., Жулькова Ю.Н. Анализ системы стимулирования труда персонала на предприятии // Наука Красноярья. 2020. Т. 9. № 4-2. С. 67-74.

7. Крылова Т.В., Казанцева Г.А., Селиверстова Ю.А. Стимулирование сотрудников предприятия к нововведениям // *Наука Красноярья*. 2020. Т. 9. № 4-2. С. 75-82.
8. Цыба М.Я. Социально-психологические методы управления персоналом // *Актуальные научные исследования в современном мире*. 2019. № 12-4 (56). С. 48-51.
9. Шкунова А.А., Кабанова Л.А., Осипова Л.Е. Творческая деятельность в управлении // *Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал)*. 2018. Т. 9. № 3-2. С. 128-134.
10. Шкунова А.А., Прохорова М.П., Зорков М.А., Маркова Д.С., Савинов М.И. Искусственный интеллект в управлении человеческими ресурсами *Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования*. 2020. № 1 (43). С. 150-155.
11. Яшкова Е.В., Лаврентьев В.А., Кузнецов Д.А., Сидорова И.И. Разработка инновационных социально-психологических методов управления персоналом // *Наука Красноярья*. 2020. Т. 9. № 1-3. С. 166-171.
12. Прохорова М.П., Шкунова А.А. Лояльность персонала в организации: содержание, основные компоненты // *Наука Красноярья*. 2019. Т. 8. № 1-2. С. 67-71.
13. Бичева И.Б., Перова Т.В., Семёнышева М.А. Повышение конкурентоспособности специалистов отрасли туризма в условиях модернизации // *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2016. № 2 (46). С. 16-21.
14. Вакуленко Р.Я., Егоров Е.Е., Проскуликова Л.Н. Исследование эффективности деятельности предприятия // *Вестник Мининского университета*. 2015. № 4 (12). С. 3.
15. Власенко Т.А., Матюшенко Ю.В. Формирование механизма стимулирования персонала к осуществлению организационных изменений // *Экономика развития*. 2017. № 3 (83). С. 91-99.
16. Кабанова Л.А., Прохорова М.П., Шкунова А.А. Проблемы организации работы с молодёжью на предприятиях // *Московский экономический журнал*. 2020. № 6. С. 64.
17. Казанцева Г.А., Перова Т.В. Пути совершенствования процесса формирования профессиональных компетенций специалистов // *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2015. № 12-7. С. 1309-1311.
18. Белецкая И.А. Этапы формирования готовности будущих специалистов сферы туризма как педагогический процесс // *Балтийский гуманитарный журнал*. 2018. Т. 7. № 4 (25). С. 215-217.
19. Калинина И.Ю., Головченко Т.П., Рубцова Н.В. Подготовка сотрудника предприятия индустрии туризма в условиях нового образовательного и профессионального контента: проблемы и перспективы // *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. 2020. Т. 9. № 3 (32). С. 120-123.
20. Коваленко Т.В., Митасова А.А. Современные социально-психологические аспекты управления персоналом // *Инновационные технологии в машиностроении, образовании и экономике*. 2017. Т. 12. № 4-5 (6). С. 29-35.
21. Перова Т.В., Закирова О.В. Использование тренинговых технологий в процессе подготовки специалистов сферы туризма // *Вестник Мининского университета*. 2016. № 4 (17). С. 7.
22. Перова Т.В., Гусева Ж.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства // *Интернет-журнал Науковедение*. 2015. Т. 7. № 3 (28). С. 60.

Статья поступила в редакцию 31.09.2020

Статья принята к публикации 27.02.2021