

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2018, №4, Том 10 / 2018, No 4, Vol 10 <https://esj.today/issue-4-2018.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/02ECVN418.pdf>

Статья поступила в редакцию 17.07.2018; опубликована 04.09.2018

Ссылка для цитирования этой статьи:

Карпова М.И., Султаева Н.Л. Исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе // Вестник Евразийской науки, 2018 №4, <https://esj.today/PDF/02ECVN418.pdf> (доступ свободный).

Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Karpova M.I., Sultaeva N.L. (2018). Research of modern methods of personnel management in restaurant business. *The Eurasian Scientific Journal*, [online] 4(10). Available at: <https://esj.today/PDF/02ECVN418.pdf> (in Russian)

УДК 33

Карпова Мария Игоревна

ФБГОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Москва, Россия
Студентка

E-mail: Marusia199958@mail.ru

Султаева Наталья Леонидовна

ФБГОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Москва, Россия
Доцент высшей школы сервиса

Кандидат технических наук
E-mail: Sultaeva@gmail.com

Исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе

Аннотация. Политика ресторанного бизнеса включает в себя несколько направлений. Поскольку ресторанный бизнес создаётся людьми и для людей, то политика управления персоналом является основным направлением и должна полностью соответствовать концепции развития ресторана.

Управление персоналом на ресторанных предприятиях осуществляется благодаря применению комплекса определенных методов управления.

Поскольку методы управления персоналом в ресторанном бизнесе взаимосвязаны друг с другом, то они образуют систему работы с персоналом, в которой при изменении в одном из методов, происходят изменения во всех других, сопряженных с ним функциональных задачах и обязанностях.

Выбор методов управления персоналом определяется компетентностью руководителя ресторана, его организаторскими способностями, управленческим опытом, а также знаниями в области социальной психологии и теории управления.

Темой статьи является исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Предмет исследования – это методы управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Объектом исследования выступает ресторанный бизнес.

Целью исследования является анализ современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Гипотеза исследования – анализ традиционных (базовых, основных, фундаментальных) и инновационных (современных) методов управления персоналом в ресторанном бизнесе. Т. е. исследованы традиционные методы управления персоналом, определены инновационные методы, направленные на развитие практического интеллекта руководителей ресторанов.

Методологической основой стало применение таких методы исследования – познания, научного обобщения, сравнительного анализа, системно-структурный метод.

Результаты исследования имеют важное значение для развития работы с персоналом в ресторанном деле. Они могут быть применены в практической деятельности по управлению персоналом любого ресторана.

Направлениями будущих исследований станет исследование современных принципов управления персоналом на примере предприятий ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: методы; управление персоналом; ресторанный бизнес; исследования; предприятия

Введение (Introduction)

В сфере обслуживания сегодня ресторанный бизнес занимает одну из ведущих позиций, поскольку является как высокодоходным, так и рискованным видом экономической деятельности.

Рестораторам в процессе осуществления своей бизнес-деятельности постоянно приходится решать проблемы, связанные с управлением ресторанным персоналом, поскольку наличие квалифицированного и хорошо обученного персонала является одной из важных составляющих успешности ресторанного бизнеса.

Именно создание и применение жизнеспособной системы управления персоналом ресторанного дела способно многократно повысить его эффективность.

Благодаря функционированию системы управления персоналом обеспечивается непрерывное совершенствование методов работы с кадрами с применением российских и иностранных научно-практических разработок в данной сфере.

Сущность управления персоналом заключается в установлении экономических, административных, организационно-распорядительных, социально-психологических, информационно-интеллектуальных и правовых взаимоотношений субъекта (собственника или управляющего ресторана) и объектов (ресторанного персонала) управления. Основой данных отношений служат методы воздействия и влияния на интересы, мотивы поведения и трудовую деятельность сотрудников ресторанного бизнеса работников с целью максимально продуктивного их использования.

Кабушкин Н.И. рассматривает управление персоналом как комплексное, целенаправленное воздействие на коллективы или отдельных сотрудников в направлении обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, созидательного труда для достижения целей предприятия [1, с. 113].

Шапиро С.А. считает, что объектом управления в ресторанном бизнесе являются работники конкретной организации [2, с. 29].

Гриненко Т.Г. под персоналом организации понимает совокупность физических лиц, состоящих с организацией как юридическим лицом в отношениях, которые регулируются договором найма и обладают набором определённых качественных характеристик, позволяющих обеспечить достижение целей организации [3, с. 54].

Кибанова А.Я. считает, что персонал – это личный состав предприятия, включающий всех наёмных сотрудников и работников, его работающих собственников и совладельцев [4, с. 56].

А Веснин В.Р. полагает, что персонал или кадры могут рассматриваться как основной штатный состав работников предприятия, за исключением руководства, выполняющих разнообразные хозяйственно-производственные функции [5, с. 49].

Теория (Theory)

Поэтому управление персоналом в ресторанном деле требует большого внимания от владельцев и управляющих, которое возможно качественно осуществлять с помощью набора определенных методов управления.

Кабушкин Н.И. считает, что методы управления персоналом – это совокупность приемов и способов воздействия на персонал предприятия для достижения организационных целей [1, с. 93].

В основе любого метода управления персоналом лежат мотивы, которыми руководствуется сотрудник в процессе своей трудовой деятельности. В свою очередь, мотив является побудительной причиной действий и поступков персонала. Именно мотивы влияют на поведение, интересы, потребности и действия персонала.

Необходимо отметить, что для каждой категории персонала важны свои потребности и методы воздействия могут отличаться. Так можно выделить несколько категорий ресторанного персонала, с только им присущими способами управленческого воздействия и мотивации:¹

1. Администрация ресторана – это специалисты, управляющий состав, который обеспечивает финансово-административное управление рестораном (управляющий рестораном, бухгалтерия, отдел кадров, маркетинговая и рекламная службы, логистика и др.). Лучшей мотивацией для специалистов высшего звена управления является возможность карьерного роста, социальное положение, высокие уровни доходов, признание их значимости.
2. Специалисты кухни – это квалифицированные работники, обеспечивающие высокое качество приготовления блюд и их широкий ассортимент в ресторанном заведении (шеф-повар, повара, кондитеры, пиццеры, сушисты и др.). Мотивацией для данной категории сотрудников будет признание их талантов в приготовлении и оформлении блюд и значимости для ресторана. Интересной социально-психологической мотивацией могут служить различные конкурсы на звание лучшего профессионала. Элементом экономической мотивации могут стать денежные бонусы за количество проданных тех или иных авторских блюд.
3. Обслуживающий персонал в зале – это квалифицированные и неквалифицированные работники, обеспечивающие непосредственный контакт с посетителями и клиентами ресторана (бармены, официанты, менеджеры зала, банкетные менеджеры, администраторы зала, метрдотель, сомелье и др.). Главной экономической мотивацией будет являться размер чаевых, получаемых от удовлетворенных клиентов.

¹ Управление персоналом в ресторанном бизнесе: современные тенденции // Интернет-портал. 2018.URL: <http://www.hr-portal.ru>. (дата обращения 02.02.2018).

4. Работники подсобных служб – это неквалифицированные работники, обеспечивающие необходимые условия для функционирования и работы всех других категорий ресторана (уборщики, доставщики продуктов, мойщики посуды, подсобные работники на кухне и др.). Мотивацией для них будет стабильная и достойная зарплата, четкий круг обязанностей, возможность непродолжительного отдыха в течение рабочего дня, уважение руководства и периодические моральные и материальные поощрения.

Однако, для ресторанного персонала характерен ряд специфических черт: высокая текучесть кадров среди линейного персонала; отсутствие во многих ресторанах отдела кадров или менеджера по управлению персоналом; нехватка высококвалифицированных управленческих кадров; непрофессионализм рядовых сотрудников ресторана².

Поэтому грамотное использование руководством ресторанного заведения различных методов управления, способов воздействия, приемов влияния, инструментов и видов мотивации, учитывая индивидуальных подход к каждой из вышеперечисленных категорий ресторанного персонала, будет являться важнейшим условием эффективного функционирования всей системы управления персоналом ресторанного дела, позволяющей сохранять профессиональные и преданные кадры.

Чтоб этого избежать, необходимо брать за основу традиционные и внедрять инновационные методы управления персоналом в ресторанном бизнесе.

Данные и методы (Data and methods)

Кибанов А.Я. предлагает такую классификацию методов управления персоналом [4, с. 46]:

1. административные методы (формирование организационной структуры и органов управления; утверждение административных нормативов и норм; создание приказов и распоряжений; подбор и расстановка персонала; разработка организационных положений, стандартов деятельности и должностных инструкций);
2. экономические методы (планирование; технико-экономический анализ и обоснование; налоговый, бухгалтерский и финансовый учёт; политика ценообразования; материальное стимулирование; экономические нормы и нормативы);
3. социально-психологические методы (социальное планирование; социальное развитие и анализ коллектива; участие сотрудников в управлении; психологическое воздействие на сотрудников; моральное стимулирование; формирование рабочих групп; создание и поддержка здорового психологического климата в коллективе, способствование развитию у сотрудников творчества, инициативы и ответственности.

К базовым методам управления персоналом Кабушкин Н.И. [1, с. 95-105], Осовская Г.В. [6, с. 244-257], Стадник В.В., Йохна М.А. [7, с. 58-71] и другие учёные относят: административные или организационно-распорядительные методы управления;

² Современные технологии управления персоналом в ресторанном бизнесе // Электронный ресурс. 2015. URL: <http://www.prstudent.ru>. (дата обращения 20.03.2018).

экономические методы управления; социально-психологические методы управления; правовые методы управления (табл. 1).

Таблица 1 / Table 1

Традиционные методы управления персоналом ресторана
Traditional methods of restaurant personnel management

№	Базовые методы управления персоналом		
	Удовлетворяют такие потребности персонала	Сущность метода	Способы влияния посредством
1	<i>Административные или организационно-распорядительные методы управления</i>		
	Чувство хозяина, авторитет власти, дисциплина, организованность	Административные методы управления – это система способов и приемов организационно-распорядительной действия, которая используется для организации и координации объектов управления с целью выполнения поставленных задач. Административные методы управления основываются на отношениях дисциплины, единоначалия и ответственности, которые осуществляются в форме организационного и распорядительного воздействия.	1. Организационные методы управления: 1) Организационное регламентирование (устав предприятия, положения об отделах, должностные инструкции, правила внутреннего распорядка). 2) Организационное нормирование (технические нормы, организационные нормативы, технологические нормативы, экономические нормативы). 3) Организационно-методическое инструктирование (методический инструктаж, методические указания, инструкции, карты трудовых процессов). 2. Оперативно-распорядительные методы управления: 1) Обязательные предписания (приказы, распоряжения). 2) Согласованные действия (совещания, консультации). 3) Рекомендаций (пояснения, указания).
2	<i>Экономические методы управления</i>		
	Материальные и физиологические потребности	Экономические методы управления персоналом – приемы и способы воздействия на исполнителей с помощью конкретного соизмерения затрат и результатов (материальное стимулирование и санкции, финансирование и кредитование, зарплата, себестоимость, прибыль, цена).	1. Хозяйственный расчет. 2. Материальное стимулирование. 3. Участие в прибылях через приобретение ценных бумаг (акций, облигаций) организации. 4. Налогообложение. 5. Установление экономических норм и нормативов. 6. Страхование. 7. Установление материальных санкций и поощрений.

№	Базовые методы управления персоналом		
	Удовлетворяют такие потребности персонала	Сущность метода	Способы влияния посредством
3	<i>Социально-психологические методы управления</i>		
	<p>Духовные, социальные, психологические потребности</p>	<p>Социально-психологические методы – это способы осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующийся на использовании закономерностей социологии и психологии.</p> <p>Социально-психологические методы основаны на способах мотивации и морального воздействия на людей и известны, как методы убеждения.</p>	<p>1. Социологические методы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анкетирование; • интервьюирование; • социометрический метод; • метод наблюдения; • собеседование; • повышение социально-производственной активности (почин и новаторство, обмен опытом, соревнование, моральное поощрение, обсуждение, ценностные ориентиры, критику, определение проблем и перспективных целей); • социально-исторического наследования (социально-производственные традиции, обряды, ритуалы, праздники); • управление ролевой поведением. <p>2. Психологические методы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • формирование подразделений (команд) на основе психологического соответствия сотрудников; • комфортный психологический климат в коллективе; • формирование личной мотивации людей исходя из философии организации; • минимизация психологических конфликтов (скандалов, обид, стрессов, раздражений); • разработка служебной карьеры на основе психологической ориентации работников; • рост интеллектуальных способностей членов коллектива и уровня их образованности; • формирование корпоративной культуры на основе норм поведения и образов идеальных сотрудников; • методы формирования и развития трудового коллектива; • методы гуманизации отношений в трудовом коллективе; • методы психологического побуждения (мотивации); • методы профессионального отбора и обучения (найма; отбора и приема персонала; деловой оценки персонала; социализации; профориентации и трудовой адаптации персонала; мотивации трудовой деятельности персонала; организации системы обучения персоналом; управления конфликтами и стрессами; управление безопасностью персонала; организации труда персонала; управления деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала и его высвобождения).

№	Базовые методы управления персоналом		
	Удовлетворяют такие потребности персонала	Сущность метода	Способы влияния посредством
4	<i>Правовые методы управления</i>		
	Законность, порядок, справедливость	Правовые методы управления – это совокупность способов воздействия субъекта управления посредством правовых норм, правовых отношений и правовых актов в соответствии с трудовым законодательством РФ и иными нормативно-правовыми актами, образующими в своей совокупности ее юридическую основу.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правовые нормы (устанавливают порядок и сроки отчетности и обязательных платежей, определяют виды запрещенной деятельности, наказания и санкции в отношении нарушителей норм). 2. Правовые отношения (устанавливаются в процессе заключения сделок, контрактов с другими предприятиями на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг, перевозки грузов, договоров аренды, купли-продажи). 3. Правовые акты (регулируют взаимоотношения администрации ресторана с персоналом согласно договорам найма и трудовому законодательству).

Источник: составлено автором на основе материалов [1; 6; 7]

Эффективность применения тех или иных методов управления персоналом зависит от их мотивационной направленности, системности и наличия механизма их реализации, и предусматривает управленческую работу руководства ресторана по поиску и внедрению инновационных современных методов управления персоналом в общий комплекс методов управления персоналом ресторанного бизнеса.

В общей системе продаж продукции и услуг ресторана в разной степени участвуют все категории ресторанного персонала. Однако есть ключевые фигуры, способные значительно влиять на поведение остальных сотрудников, создавать благоприятную рабочую атмосферу, формировать слаженную команду единомышленников, внедрять элементы корпоративной культуры во все подразделения ресторана, способствовать увеличению прибыльности и созданию благоприятного имиджа в глазах посетителей и постоянных клиентов ресторанного заведения.

Таковыми ключевыми фигурами являются:

- управляющий ресторана, отвечающий за управление всей финансово-хозяйственной деятельностью ресторана;
- менеджер зала (метрдотель), ответственный за подготовку и управление обслуживанием клиентов ресторана;
- шеф-повар, ответственный за управление процессом производства продукции (приготовления блюд) в ресторане.

Поэтому целесообразно при внедрении современных методов управления персоналом акцентировать внимание на развитии именно ключевых фигур в управлении ресторанным бизнесом.

Модель (Methodsor model)

Управление ресторанном персоналом требует высокой степени ответственности от руководителей. Поэтому талантливое управление персоналом в ресторанном бизнесе – это главный ключ к его успеху.

Работодатели сосредоточены на том, чтобы как можно быстрее найти отличного управляющего и шеф-повара. Главное – это высокая квалификация сотрудника, согласно которой будет рассчитываться выплата заработной платы. Поскольку другой персонал интересует их намного меньше, т. к. отыскать сотрудников, относящихся к нему, можно найти в течение нескольких недель. Кроме того, работников с низкой квалификацией могут отбирать администраторы и управляющие.³

По мнению доктора философии Роберта Рома, методы управления – это способы взаимодействия, это путь достижения взаимопонимания руководителя и сотрудника посредством обучения [8; 9].

Современные системы управления персоналом предлагают различные методы от семинаров до он-лайн-бизнес-тренингов. Поэтому будет целесообразно объединить различные виды методов управления в классификацию по следующим группам (табл. 2).

Таблица 2 / Table 2

Классификация современных методов управления персоналом ресторанного бизнеса: инновационный подход
Classification of modern methods of personnel management of restaurant business: innovative approach

Методы управления персоналом	Влияние посредством использования таких методов обучения
1. Теоретические методы	1) обучающие семинары по управлению персоналом; 2) круглые столы с участием всех категорий персонала ресторана по вопросам эффективного развития бизнеса; 3) выступление на научно-практических конференциях по вопросам управления кадрами в ресторанном деле; 4) тестирование и анкетирование персонала; 5) открытые дискуссии по обсуждению проблемных вопросов развития ресторанного предпринимательства.
2. Практические методы	1) привлечение сотрудников ресторана к организации и проведению практических мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов ресторана; 2) участие в конкурсах бизнес-идей, бизнес-проектов, бизнес-планов, групповые творческие проекты; 3) решение ситуационных и расчётно-аналитических задач, проблемных ситуаций в ресторанном бизнесе; 4) изучение основ управления на примере собственного ресторана; 5) экскурсии на предприятия конкурентов с написанием отчёта по улучшению деятельности ресторана; 6) проведение маркетинговых исследований по изучению потребностей и предпочтений клиентов.

³ Управление персоналом в ресторанном бизнесе // Интернет-сайт «Bazaidei». Идеи вашего бизнеса. 2016. URL: <http://bazaidei.ru>. (дата обращения 20.04.2018).

Методы управления персоналом	Влияние посредством использования таких методов обучения
3. Интерактивные методы	1) презентации инновационных проектов развития ресторана с применением информационных, цифровых, облачных технологий, а также современного программного обеспечения; 2) дистанционное обучение по управлению ресторанным бизнесом с применением он-лайн технологий; 3) моделирование управленческих решений; 4) деловые и ролевые игры; 5) метод «мозговой атаки» при решении нестандартных экономических и управленческих задач ресторана; 6) кейс-метод; 7) виртуальная практика «Если бы я был собственником или управляющим ресторана».
4. Инновационно-индивидуальные методы, направленные на развитие практического интеллекта руководителей ресторана	1) самостоятельное прослушивание дисков по успеху, бизнесу, предпринимательству, выполнение практических заданий, и представление результатов на обсуждение в коллективе ресторана; 2) практические упражнения по управлению личным бюджетом; 3) упражнения по развитию комплексного способа мышления, стратегического видения и прогнозирования; 4) тренинги по развитию ресторанного бизнеса и личностному росту; 5) групповые обсуждения в ресторанном коллективе самостоятельно прочитанных книг по управлению сознанием и подсознанием; 6) просмотр видеороликов и фильмов по успеху, управлению деньгами, созданию и ведению ресторанного бизнеса; 7) ведение дневника успеха; 8) привлечение узких специалистов в области экономики, управления, юриспруденции и бизнеса для чтения отдельных тем в рамках развития персонала ресторанного бизнеса; 9) изучение историй и принципов успеха великих рестораторов; 10) применение функций менеджмента в личной жизни; 11) создание коллажа мечты, постановка 101 жизненной цели; 12) упражнения по определению положительных и негативных качеств своей личности, поиск способов преобразования личных недостатков в достоинства; 13) трансформационные тренинги по избавлению от комплексов и страхов, повышению самооценки и приобретению уверенности.

Источник: составлено автором на основе материалов [10; 11; 12]

Однако для лучшего эффекта, вышеперечисленные методы необходимо применять наряду с традиционными методами управления персоналом предприятия ресторанного дела.

Полученные результаты (Results)

В процессе изучения данной проблематики было определено, что целями политики управления персоналом ресторанного предприятия являются повышение конкурентоспособности ресторана; повышение эффективности производительности труда; достижение максимизации прибыльности; обеспечение высокой социальной эффективности деятельности ресторанного коллектива.

Методы управления персонала ресторанного дела – это способы, приемы, средства воздействия руководства рестораном на обслуживающий персонал, квалифицированных работников и специалистов для практического осуществления стратегических и тактических целей системы управления ресторанным бизнесом [13].

В процессе исследования были определены традиционные (базовые) и современные (инновационные) методы управления персоналом ресторанного бизнеса.

К фундаментальным методам управления персоналом ресторанного бизнеса были отнесены: организационно-административные, экономические, социально-психологические и правовые методы. А к современным методам управления персоналом ресторанного бизнеса были отнесены: теоретические методы, практические методы, интерактивные методы и инновационно-индивидуальные методы, направленные на развитие практического интеллекта руководителей.

По мнению учёных Маслаченкова Ю.С. и Федуловой Л.И. [14, с. 50], результативность в применении современных методов управления персоналом предприятий ресторанного бизнеса будут зависеть от таких характеристик системы управления персоналом как:

- обеспечение свободы творчества и инициативы, оценки и поддержки, стимулирования, утверждения и развития в персонале движущей индивидуальности;
- развитие коллективизма, соединение интересов каждого сотрудника ресторана с приоритетами и целями предприятия;
- обеспечение безопасности, бережного отношения к персоналу, защите от чрезмерно возможных перегрузок и стрессовых ситуаций при работе с клиентами ресторана, поддержки максимальной интенсивности, продуктивности и эффективности труда персонала ресторана.

Поэтому целью усовершенствования политики управления персоналом предприятия ресторанного бизнеса будет являться обеспечение своевременного обновления и сохранения количественного и качественного состава кадров, его развития в соответствии с потребностями ресторанного предприятия, требованиями действующего законодательства и состоянием рынка труда.

Заключение (Conclusions or discussion and implication)

Итак, можно сделать вывод, что наиболее эффективные изменения системы управления персоналом ресторана могут быть достигнуты в случае применения методов управления в комплексе, сочетая их различные комбинации. Это позволяет взглянуть на объект совершенствования – финансово-хозяйственную деятельность ресторана, со всех сторон, помогая избегать просчетов.

При этом основными задачами внедрения и применения современных методов управления персоналом в деятельность предприятий ресторанного бизнеса будет являться:

- обеспечение эффективной занятости ресторанного персонала;
- создание экономически привлекательных и безопасных условий труда;
- организация предпосылок для повышения квалификации и профессионального роста сотрудников ресторана;
- разработка мер и критериев справедливой оценки профессиональных качеств персонала для установления достойной оплаты труда в соответствии с отдачей каждого конкретного сотрудника;
- организация оптимальных производственных отношений для простого и эффективного решения трудовых проблем;
- формирование благоприятного социально-психологического климата для работы и отдыха персонала ресторана.

Таким образом, качественно обученный персонал, обладающий высокой квалификацией, позволит выстроить успешный ресторанный бизнес. А потенциал ресторанного персонала, который состоит в профессионализме, способности к творчеству, креативному и инновационному мышлению, генерации новых идей, может стать основным фактором конкурентоспособности на рынке ресторанного бизнеса.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учебное пособие. 9 изд. Минск: Новое знание, 2014. 336.
2. Шапиро С.А. Основы управления персоналом в современных организациях: уникальный подход, обеспечивающий эффективную работу компании. М.: Гросс Медиа, 2005. 345 с.
3. Гриненко Т.Г. Управление персоналом: учебно-методический комплекс. СПб.: СЗАГС, 2009. 432 с.
4. Управление персоналом организации / Под ред. А.Я Кибанова. 4-е изд. М.: ИНФРА-М, 2010. 695 с. (Высшее образование).
5. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: пособие по кадровой работе. М.: Юристъ, 2001. 345 с.
6. Осовская Г.В. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. 4 изд., доп. Киев: Кондор, 2015. 556 с.
7. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: пособие. 2-е изд. Киев: Академвидав, 2013. 464 с.
8. Ром Р. Позитивная типология личности. Киев: Интернет СИ, 2017. 196 с.
9. Ром Р. Учитесь понимать себя и других. Киев: Интернет СИ, 2017. 23 с.
10. Карпов А.В. Психология принятия управленческих решений. М.: Юрист, 2014. 234 с.
11. Трикоз И.В. Инновационное видение классификации методов обучения, применяемых при подготовке будущих руководителей всех уровней управления // Научный журнал: АНТРО (Анналы научной теории развития общества). Пермь: Западно-Уральский институт экономики и права. 2015. №1. С. 35-39.
12. Педагогика: учебное пособие / Под ред. П.И. Пидкасистого. 4 изд. М.: Педагогическое общество России, 2013. 640 с.
13. Курамшина М.А. Исследование современных методов управления персоналом в ресторанном бизнесе // Научно-практический журнал «Современные научные исследования и инновации». 2016. №4. С. 1-5.
14. Федулова Л.И. Актуальные проблемы менеджмента. 3-е изд. Киев: Феникс, 2016. 320 с.

Karpova Mariya Igorevna

Russian state university of tourism and service, Moscow, Russia
E-mail: Marusia199958@mail.ru

Sultaeva Natalia Leonidovna

Russian state university of tourism and service, Moscow, Russia
E-mail: Sultaeva@gmail.com

Research of modern methods of personnel management in restaurant business

Abstract. The policy of the restaurant business includes several areas. Since the restaurant business is created by people and for people, the policy of personnel management is the main direction and must fully comply with the concept of restaurant development.

Personnel management at restaurant enterprises is carried out through the use of a set of certain management methods.

Since the methods of personnel management in the restaurant business are interconnected with each other, they form a system of work with the staff, in which when changing in one of the methods, there are changes in all other associated functional tasks and duties.

The choice of personnel management methods is determined by the competence of the restaurant Manager, his managerial abilities, managerial experience, as well as knowledge in the field of social psychology and management theory.

The theme of the article is the study of modern methods of personnel management in the restaurant business.

The subject of the research is the methods of personnel management in the restaurant business.

The object of the study is the restaurant business.

The aim of the study is to analyze modern methods of personnel management in the restaurant business.

The hypothesis of the study is the analysis of traditional (basic, basic, fundamental) and innovative (modern) methods of personnel management in the restaurant business. That is, traditional methods of personnel management are investigated, innovative methods aimed at the development of practical intelligence of restaurant managers are defined.

The methodological basis was the use of such methods of research – cognition, scientific generalization, comparative analysis, system-structural method.

The results of the study are important for the development of work with staff in the restaurant business. They can be applied in practical activities of personnel management of any restaurant.

Directions of future research will be the study of modern principles of personnel management on the example of the restaurant business.

Keywords: methods; personnel management; restaurant business; research; enterprises

REFERENCES

1. Kabushkin N.A., Basics of management: tutorial. Minsk: New knowledge, 2014. 336. (In Russ.)
2. Shapiro S.A., The Basics of personnel management in modern organizations: a unique approach to ensure the effective operation of the company. Moscow: Gross Media, 2005. 345 p. (In Russ.).
3. Grinenko T.G., personnel Management: educational and methodical complex. St. Petersburg: NWAPA, 2009. 432 p. (In Russ.).
4. The management staff of the organization / Under the editorship of A.Y. Kibanov. 4th ed. Moscow: INFRA-M, 2010. 695 p. (In Russ.).
5. Vesnin V.R., Practical management of the personnel: a guide to personnel work. Moscow: Jurist, 2001. 345 p. (In Russ.).
6. Osovskaya G.V., Basics of management: textbook for students of higher educational institutions. Kiev: Kondor, 2015. 556 p. (In Russ.).
7. Stadnik V.V., Management: a Handbook. Kiev: Academica, 2013. 464 c. (In Russ.).
8. Rom R., Positive personality typology. Kiev: Internet SEA, 2017. 196 p. (In Russ.).
9. Rom R., Learn to understand yourself and others. Kiev: Internet SEA, 2017. 23 p. (In Russ.).
10. Karpov A.V., Psychology of managerial decision-making. Moscow: Lawyer, 2014. 234 c. (In Russ.).
11. Trikoz I.V., Innovative vision of the classification of teaching methods used in the training of future managers of all levels of management // Scientific journal: Annals of the scientific theory of society development. 2015. no. 1. pp. 35-39. (In Russ.).
12. Pedagogy: the textbook / Under the editorship of P.I. Pitkasilta. Moscow: Pedagogical society of Russia, 2013. 640 p. (In Russ.).
13. Kuramshina M.A., Research of modern methods of personnel management in restaurant business // Electronic scientific and practical journal "Modern scientific researches and innovations". 2016. no. 4. pp. 1-5. (In Russ.).
14. Fedulova L.I., Actual problems of management. 2nd ed. Kiev: Phoenix, 2016. 320 p. (In Russ.).