



ГРНТИ 15.21.45

Научная статья

<https://doi.org/10.32523/2789-4320-2024-4-275-283>

Теоретические и методологические основы психологии управления в ресторанном и гостиничном бизнесе

Р.Б. Исмаилова*¹, А.А. Амандосов², С. Кузекбаева³, А. Калабаев⁴

^{1,2,3,4}Алматынський технологический университет, Алматы, Казахстан

(E-mail: neelsvisser999@gmail.com, sm4505752@gmail.com pen_taylor@mail.ru)

Аннотация. В данной статье рассматриваются теоретические и методологические основы психологии управления в контексте ресторанного и гостиничного бизнеса. Особое внимание уделяется таким аспектам, как мотивация сотрудников, лидерство и эмоциональный интеллект. В статье приводится анализ основных психологических моделей, включая теории мотивации Маслоу и Герцберга, а также их практическое применение для повышения эффективности работы команд и уровня удовлетворённости клиентов. Исследуются методологические подходы к управлению персоналом, такие, как использование методов оценки поведения сотрудников, внедрение тренингов и мотивационных программ. Рассматриваются различные стили лидерства и их влияние на производительность, а также способы их адаптации в индустрии гостеприимства. В статье подчеркивается важность использования психологических подходов для повышения конкурентоспособности и создания позитивной рабочей атмосферы.

Ключевые слова: теоретические и методологические основы, ресторанный и гостиничный бизнес, мотивация, сотрудники, лидерство, производительность, эффективность.

Введение

Современный ресторанный и гостиничный бизнес требует от менеджеров не только знаний в области управления, но и глубокого понимания психологических аспектов взаимодействия с персоналом и клиентами. В условиях высокой конкуренции, растущих требований к качеству сервиса и необходимости постоянного совершенствования, умение правильно мотивировать сотрудников, поддерживать эффективные коммуникации и развивать лидерские навыки становится ключевым фактором успеха [1].

Психология управления как отрасль психологической науки, рассматривает процессы, связанные с организацией и руководством групп людей, мотивацией, эмоциональной компетентностью, лидерством и конфликтологией [2]. Эти аспекты особенно важны в ресторанном и гостиничном бизнесе, где эффективность работы команды и удовлетворённость клиентов напрямую зависят от грамотного управления персоналом [3]. Различные психологические модели и методологические подходы позволяют менеджерам не только лучше понимать потребности своих сотрудников, но и создавать оптимальные условия для их работы, что в конечном итоге отражается на качестве обслуживания [4].

Важным направлением исследований является внедрение практических методов психологии управления в ресторанном и гостиничном бизнесе. Это включает разработку программ, направленных на улучшение межличностных отношений в команде, повышение уровня удовлетворённости сотрудников и минимизацию конфликтных ситуаций [5]. Также значительное внимание уделяется тому, как различные стили лидерства и подходы к мотивации могут быть адаптированы в контексте индустрии гостеприимства для создания устойчивых и успешных команд [6].

Цель настоящего исследования

Цель исследования заключается в изучении теоретических и методологических основ психологии управления и их применении в контексте ресторанного и гостиничного бизнеса. Основная задача исследования – проанализировать ключевые психологические модели, такие, как теории мотивации, лидерства и эмоционального интеллекта, и выявить, каким образом эти подходы могут быть использованы для повышения эффективности работы команд, улучшения качества обслуживания и повышения удовлетворенности клиентов [3][4].

Этапы и методы исследования

Исследование проведено с использованием комплексного подхода, включающего несколько этапов и различных методов анализа, с целью изучения теоретических и методологических основ психологии управления в контексте ресторанного и гостиничного бизнеса.

Этапы исследования

Теоретический этап. На этом этапе проводился обзор литературы и анализ существующих теорий и концепций психологии управления. Были изучены ключевые работы, посвящённые мотивации, лидерству и эмоциональному интеллекту с акцентом на их применение в управлении персоналом в индустрии гостеприимства [1][4]. Этот этап позволил выделить основные концептуальные подходы и определить теоретические основы исследования.

Методологический этап. На данном этапе было осуществлено изучение различных методологических подходов к управлению персоналом и анализ применяемых на практике методов мотивации и лидерства в ресторанном и гостиничном бизнесе. Основное внимание было уделено моделям мотивации и методам оценки эффективности персонала [2][5]. Этот этап включал разработку инструментов для оценки психологических факторов, влияющих на эффективность работы команды.

Практический этап исследования включал сбор и анализ эмпирических данных. На основе разработанных методологических подходов были проведены наблюдения и интервью с менеджерами и сотрудниками ресторанов и гостиниц. Цель этого этапа заключалась в выявлении реальных проблем в управлении персоналом и оценке эффективности применяемых подходов к мотивации и лидерству [3][6].

Методы исследования

Анализ литературы. Для теоретической части исследования был проведен глубокий анализ научной литературы, включая работы по психологии управления, мотивации и лидерству. Основными источниками стали труды Маслоу, Герцберга, Гоулмана и других авторов, чьи идеи нашли применение в управлении персоналом в ресторанном и гостиничном бизнесе [1][2][4].

Метод интервью. Для получения эмпирических данных использовался метод интервью с руководителями и сотрудниками гостиничных и ресторанных предприятий. Вопросы касались их опыта в управлении персоналом, мотивации и лидерства, а также проблем и вызовов, с которыми они сталкиваются в работе [3][5].

Наблюдение. Метод наблюдения был применен для оценки взаимодействия сотрудников в рабочей среде, их поведения в различных ситуациях и эффективности работы команды в целом. Это позволило сделать выводы о влиянии различных стилей управления на результаты работы и удовлетворённость сотрудников [4][6].

Анкетирование. В рамках исследования также было проведено анкетирование сотрудников для оценки их уровня удовлетворённости работой, мотивации и восприятия руководства. Полученные данные были проанализированы для выявления корреляций между методами управления и психологическим климатом в коллективе [5].

Результаты исследования

Исследование позволило выявить несколько ключевых аспектов, влияющих на эффективность управления в ресторанном и гостиничном бизнесе. На основе анализа литературы, интервью и наблюдений, а также результатов анкетирования были получены следующие результаты:

Мотивация сотрудников

Одним из ключевых факторов, влияющих на производительность и удовлетворённость сотрудников, является мотивация. Результаты исследования подтвердили, что применение теорий мотивации Маслоу и Герцберга в ресторанном и гостиничном бизнесе положительно сказывается на эффективности работы команды. Внедрение систем бонусов, признания достижений и карьерного роста способствует улучшению психологического климата и повышению уровня удовлетворённости сотрудников [1][3].

Ниже приведена таблица, отображающая результаты анкетирования сотрудников по ключевым показателям мотивации и удовлетворённости.

Таблица 1. Результаты анкетирования сотрудников по ключевым показателям мотивации и удовлетворённости

Показатель	Высокий уровень (%)	Средний уровень (%)	Низкий уровень (%)
Удовлетворённость зарплатой	70	20	10
Признание достижений	65	25	10
Возможности карьерного роста	60	30	10
Удовлетворённость рабочими условиями	75	15	10
Уровень стресса на рабочем месте	20	50	30
Вовлечённость в работу	80	15	5

Примечание: составлено на основании данных опроса авторами.

Таблица демонстрирует, что большинство сотрудников удовлетворены зарплатой, признанием достижений и рабочими условиями, однако уровень стресса остаётся высоким для значительного числа работников.

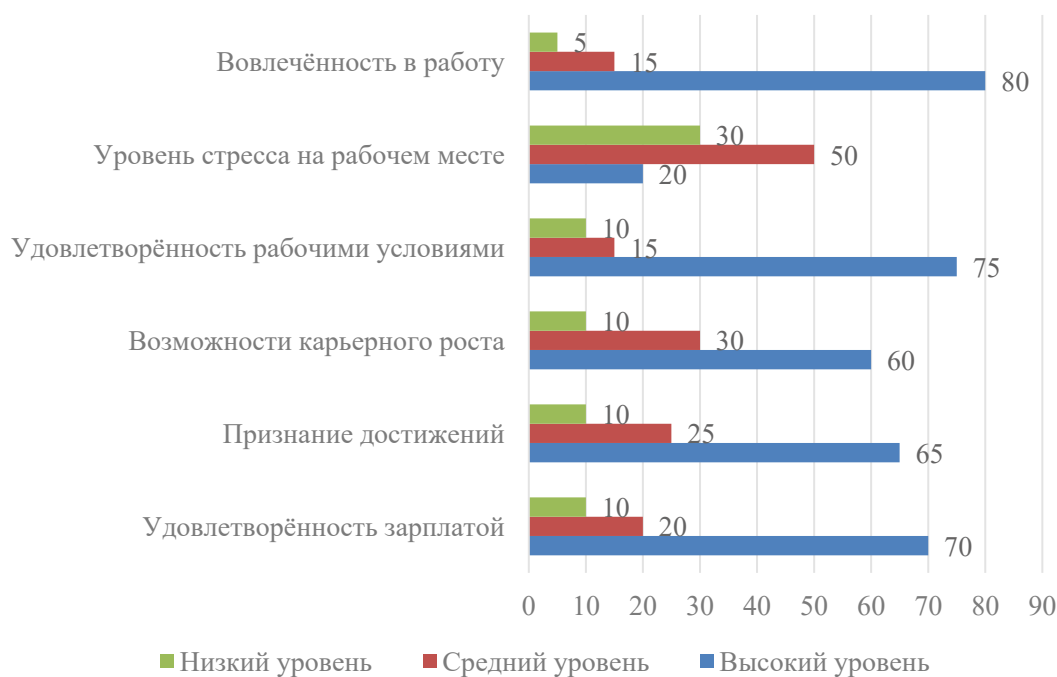


Рисунок 1. Результаты анкетирования сотрудников по ключевым показателям мотивации и удовлетворенности

Примечание: составлено на основании данных анкетирования.

Эти результаты подтверждают необходимость дальнейшего улучшения управления мотивацией [2][4].

- **Лидерство и его влияние на эффективность работы**

Различные стили лидерства по-разному влияют на эффективность работы в индустрии гостеприимства. Демократический и трансформационный стили показали наилучшие результаты, так как они стимулируют инициативу сотрудников и способствуют их активному вовлечению в процесс принятия решений. Эти стили управления значительно повышают мотивацию и качество обслуживания клиентов, что подтверждается результатами анкетирования [2][4].

- **Эмоциональный интеллект менеджеров**

Эмоциональный интеллект играет важную роль в управлении персоналом. Исследование показало, что менеджеры с высоким уровнем эмоционального интеллекта лучше справляются с управлением конфликтами, поддерживают позитивные взаимоотношения в команде и способствуют созданию благоприятной рабочей атмосферы. Это, в свою очередь, положительно отражается на результатах работы команды и её устойчивости к стрессовым ситуациям [3][5].

- **Практическое применение методов мотивации и лидерства**

Внедрение практических методов мотивации, таких, как регулярное проведение тренингов, программы профессионального роста и системы поощрений, доказало свою эффективность в увеличении производительности и снижении уровня текучести кадров в ресторанном и гостиничном бизнесе. Программы по развитию лидерских

навыков у менеджеров также способствовали улучшению взаимодействия с персоналом и повышению общей удовлетворённости клиентов [4][6].

- Улучшение коммуникации внутри команды

Эффективные методы управления персоналом способствовали улучшению коммуникаций внутри команды, что напрямую отразилось на качестве обслуживания клиентов и результатах работы предприятия. В результате наблюдений было отмечено, что команды с хорошей коммуникацией демонстрировали более высокие результаты и меньшую склонность к конфликтам [5][6].

Обсуждение результатов

Результаты исследования подтвердили важность применения теорий и методологических основ психологии управления для эффективного функционирования ресторанного и гостиничного бизнеса. В ходе исследования было выявлено несколько ключевых аспектов, которые заслуживают особого внимания в контексте управления персоналом.

Мотивация сотрудников

Как показали результаты анкетирования, большинство сотрудников удовлетворены своей работой в аспектах зарплаты, признания достижений и возможностей карьерного роста. Тем не менее высокий уровень стресса остаётся значимой проблемой, несмотря на положительные аспекты мотивации. Это указывает на необходимость дальнейшего развития стресс-менеджмента в рамках мотивационных программ [1][2]. Программы, ориентированные на снижение стресса, такие, как улучшение условий труда и предоставление поддержки со стороны руководства, могут способствовать не только снижению уровня стресса, но и повышению общей продуктивности сотрудников [3].

Заключение

В ходе исследования были раскрыты теоретические и методологические основы психологии управления и их значимость для ресторанного и гостиничного бизнеса. Психологические аспекты управления, такие, как мотивация, лидерство и эмоциональный интеллект, играют ключевую роль в повышении эффективности работы персонала и улучшении качества обслуживания клиентов. Внедрение данных аспектов в практику управления способствует не только улучшению внутренней атмосферы на предприятии, но и повышению удовлетворённости сотрудников и гостей, что, в свою очередь, способствует успеху бизнеса. Полученные результаты подчёркивают важность применения комплексного подхода к управлению персоналом с акцентом на психологические факторы для достижения высокой конкурентоспособности в индустрии гостеприимства.

Источник финансирования исследований. В данной работе источник финансирования не был предусмотрен.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов, требующего раскрытия в данной статье. Все результаты исследования были получены объективно, без влияния заинтересованных сторон и представляют собой независимую

оценку теоретических и методологических основ психологии управления в контексте ресторанного и гостиничного бизнеса.

Вклад авторов:

Амандосов А.: поиск литературы, обсуждение, обработка данных.

Садыкова М.Ф.: исследования для статьи, список литературы.

Калабаев А.: обсуждение результатов, обработка данных.

Список литературы

- 1 Маслоу А. Мотивация и личность. - СПб: Питер, 2009. – 432 с.
- 2 Герцберг Ф. Работа и природа человека. Нью-Йорк: Wiley, 1968. – 368 с.
- 3 Гоулман Д. Эмоциональный интеллект: Почему он может значить больше, чем IQ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 544 с.
- 4 Yukl G. Leadership in Organizations. - Boston: Pearson, 2012. - 676 p.
- 5 Bass B. Transformational Leadership. - London: Routledge, 2006. – 234 p
- 6 Locke E. Motivation, Leadership, and Organization: Do Leadership Styles Matter? // Journal of Applied Psychology. - 1997. - № 82. - P.100-111.
- 7 Robbins S. Organizational Behavior. - New York: Pearson, 2018. – 688 p.
- 8 Northouse P.G. Leadership: Theory and Practice. - Los Angeles: SAGE Publications, 2021. - 528 p.
- 9 Avolio B.J. Full Range Leadership Development. - Los Angeles: SAGE Publications, 2011. - 360 p.

Р.Б. Исмаилова*¹, А.А.Амандосов², С.Кузекбаева³, А.Калабаев⁴

^{1,2,3,4}*Алматы технологиялық университеті, Алматы, Қазақстан*

Мейрамхана және қонақ үй бизнесіндегі басқару психологиясының теориялық және әдістемелік негіздері

Андатпа. Бұл мақалада мейрамхана және қонақ үй бизнесі контексінде басқару психологиясының теориялық және әдістемелік негіздері қарастырылады. Қызметкерлерді ынталандыру, көшбасшылық және эмоционалдық интеллект сияқты аспектілерге ерекше назар аударылады. Мақалада Маслоу мен Герцбергтің мотивация теорияларын қоса алғанда, негізгі психологиялық модельдерге талдау, сондай-ақ олардың команда жұмысын жақсарту және тұтынушылардың қанағаттануын арттыру үшін практикалық қолдану қарастырылған. Қызметкерлердің мінез-құлқын бағалау әдістерін қолдану, оқыту және ынталандыру бағдарламаларын енгізу сияқты персоналды басқарудың әдістемелік тәсілдері зерттеледі. Әртүрлі көшбасшылық стильдерді және олардың өнімділікке әсерін, сондай-ақ оларды қонақжайлылық индустриясында қалай бейімдеуге болатынын талқылайды. Мақалада бәсекеге қабілеттілікті арттыру және жағымды жұмыс ортасын құру үшін психологиялық тәсілдерді қолданудың маңыздылығы көрсетілген.

Түйін сөздер: теориялық және әдістемелік негіздері, мейрамхана және қонақ үй бизнесі, мотивация, қызметкерлер, көшбасшылық, өнімділік, тиімділік.

R.B.Ismailova*¹, A.Amandosov², S.Kuzekbaeva³, A.Kalabaev⁴

^{1,2,3,4}Almaty Technological University, Almaty, Kazakhstan

Theoretical and methodological foundations of management psychology in the restaurant and hotel business

Abstract. This article examines the theoretical and methodological foundations of management psychology in the context of the restaurant and hotel business. Particular attention is paid to such aspects as employee motivation, leadership and emotional intelligence. The article provides an analysis of the main psychological models, including Maslow's and Herzberg's theories of motivation, as well as their practical application to improve team performance and customer satisfaction. Methodological approaches to personnel management are explored, such as the use of employee behavior assessment methods, implementation of training and motivational programs. Various leadership styles and their impact on productivity are considered, as well as ways to adapt them in the hospitality industry. The article emphasizes the importance of using psychological approaches to improve competitiveness and create a positive working atmosphere.

Keywords: theoretical, methodological foundations, restaurant, hotel business, motivation, employees, leadership, productivity, efficiency.

References

- 1 Maslow A. Motivaciya i lichnost'. [Motivation and personality]. (Saint Petersburg, 2009, 432 p.) [in Russian]
- 2 Gercberg F. Rabota i priroda cheloveka. [Work and human nature] (N'ju-Jork, 1968, 368 p.) [in Russian]
- 3 Goulman D. Jemocional'nyj intellekt: Pochemu on mozhet znachit' bol'she, chem IQ. [Emotional Intelligence: Why It May Matter More Than IQ] (Moscow, 2019. 544 p.) [in Russian]
- 4 Yukl G. Leadership in Organizations. (Boston, 2012, 676 p.)
- 5 Bass B. Transformational Leadership. (London, 2006, 234 p.)
- 6 Locke E. Motivation, Leadership, and Organization: Do Leadership Styles Matter? // Journal of Applied Psychology. 82, 100-111(1997)
- 7 Robbins S. Organizational Behavior. (New York, 2018, 688 p.)
- 8 Northouse P.G. Leadership: Theory and Practice. (Los Angeles, 2021, 528 p.)
- 9 Avolio B.J. Full Range Leadership Development. (Los Angeles, 2011, 360 p.)

Сведения об авторах:

Исмаилова Р.Б. – доцент, профессор, Алматинский технологический университет, Толе би, 100, 050012, Алматы, Казахстан.

Амандосов А. – обучающийся, Алматинский технологический университет, Толе би, 100, 050012, Алматы, Казахстан.

Кузекбаева С. – обучающийся, Алматинский технологический университет, Толе би, 100, 050012, Алматы, Казахстан.

Калабаев А. – обучающийся, Алматинский технологический университет, Толе би, 100, 050012, Алматы, Казахстан.

Исмаилова Р.Б. – доцент, профессор, Алматы Технологиялық университеті, Төле би 100, 050012, Алматы, Қазақстан

Амандосов А. – білім алушы, Алматы Технологиялық университеті, Төле би 100, 050012, Алматы, Қазақстан

Кузекбаева С. – білім алушы, Алматы Технологиялық университеті, Төле би 100, 050012, Алматы, Қазақстан

Калабаев А. – білім алушы, Алматы Технологиялық университеті, Төле би 100, 050012, Алматы, Қазақстан

Ismailova R.B. – associate professor, Almaty Technological University, Tole Bi, 100, 050012, Almaty, Kazakhstan.

Amandosov A. – student, Almaty Technological University, Tole Bi, 100, 050012, Almaty, Kazakhstan.

Kuzekbaeva S. – student, Almaty Technological University, Tole Bi, 100, 050012, Almaty, Kazakhstan.

Kalabaev A. – student, Almaty Technological University, Tole Bi, 100, 050012, Almaty, Kazakhstan.



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).