

СУЧАСНІ ЯКОСТІ МЕНЕДЖЕРА ГОТЕЛЬНО–РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Гузар У.Є., канд. екон.наук, доц.

Львівський державний університет фізичної культури імені І. Боберського

В умовах складної економічної та пандемічної ситуації у цілому світі, суттєво збільшилася кількість досліджень у сфері готельно–ресторанного бізнесу. Науковці багато уваги приділяють впливу пандемії на діяльність підприємств індустрії гостинності, стратегічним рішенням щодо виходу своїх підприємств із кризи тощо.

Пропонуємо активізувати дослідження у напрямку формування сучасних якостей менеджерів сфери готельно–ресторанного бізнесу від яких, в першу чергу, залежить прийняття стратегічних рішень та подальший успіх підприємства.

Відповідно до найбільш розповсюдженої точки зору спеціалістів у сфері менеджменту, якості, які повинні бути притаманні сучасному менеджеру індустрії гостинності, можна згрупувати у три групи: професійні, особисті та ділові.

Професійні якості беззаперечно характеризують кожного професіонала, а володіння ними є необхідною умовою у виконанні обов'язків менеджера.

Основа професійної діяльності менеджера готельно–ресторанного бізнесу складається з трьох груп вмінь: *концептуальні* (найвагоміші для менеджерів вищого рівня, на даному рівні управління складають до 50%); *міжособисті* (комунікативні): найбільше значення відіграють для менеджерів середнього рівня управління; *спеціальні* (технічні): найбільш значущі для менеджерів нижчого рівня управління, складають близько 50%.

Варто розрізняти професіоналізм особистості та професіоналізм діяльності (рис.1).

На думку дослідників, які аналізують сучасні системи управління, систему мислення й поведінку управлінських кадрів у високорозвинених країнах, успіх управлінської діяльності керівника визначається наявністю таких п'яти якостей: широти кругозору; відчуття ситуації; творчого ставлення до роботи; готовності до змін; вміння передбачити результат.

За результатами рейтингу “10 кращих топ–менеджерів України” журналу “Компаньон”, президента компанії “Київстар” Ігоря Литовченка в третій рік поспіль визнано найкращим топ–менеджером України. Як приклад, до головних якостей успішного топ–менеджера Ігор Литовченко відносить високу вимогливість до себе, вміння сформувавши компанію, твердість у постановці задач і здатність домагатися їхнього виконання, мистецтво швидко приймати рішення в умовах ринку, вміння створити ефективну команду високопрофесійних управлінців, працівників, а також прагнення відстоювати інтереси компанії в узгодженні з інтересами всієї галузі [1].

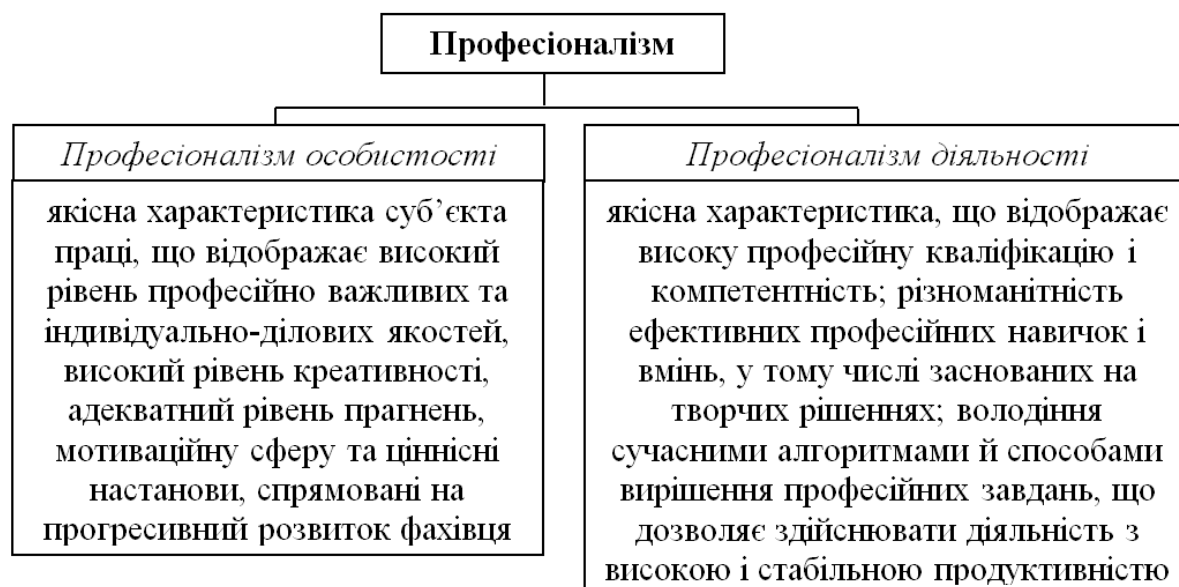


Рис.1. Види професіоналізму.

Ділові якості – це здатність знаходити в межах власної компетенції, наданих повноважень і засобів, найкращий підхід до ситуацій і найкоротший шлях до досягнення мети, оперативно приймати самостійні обґрунтовані рішення, послідовно забезпечуючи їх виконання [2].

Конкретні ділові властивості виявляються в умінні провести кваліфікований аналіз ситуації і розібратися в складних обставинах, розробити альтернативні варіанти рішення з наступним вибором найбільш результативного, своєчасно визначати склад дій, необхідних для вирішення проблем, чітко ставити завдання підлеглим і здійснювати ефективний контроль за їх виконанням, залишатися самокритичним в оцінюванні підсумків діяльності.

Таким чином, менеджер готельно–ресторанного бізнесу – це «капітан корабля», компасом якого є сформовані, набуті та розвинуті якості. На нашу думку, сьогоднішня складна ситуація у світі зможе допомогти виділити та залишити лише сильніших, тобто стратегічно мислячих менеджерів, які зможуть якісно проаналізувати ситуацію, прийняти рішення та успішно його реалізувати на користь свого персоналу та підприємства загалом.

Література:

1. Президент компанії “Київстар” Ігор Литовченко – найкращий топ–менеджер України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kyivstar.ua/press_center/news/releases/?id=479.

2. Селютін В. М. Самоменеджмент [Електронний ресурс]: навч. посібник / В. М. Селютін. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2017. С.135.