

КОУЧИНГОВИЙ СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Вікторія Гуцуляк

к.е.н., доцент кафедри економіки та менеджменту

Анна Бойко

студентка

*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)*

Люди незалежно від розміру та сфери діяльності підприємств залишаються не тільки найважливішим ресурсом, а й ключовим критерієм її успіху. Отже, люди залишаються основним спрямуванням роботи керівника. Як у теорії, так і в практиці є багато інструментів та варіантів управлінських стилів, які дають змогу підвищити рівень ефективності праці персоналу. Зокрема, в сфері обслуговування, зважаючи на виклики сьогодення, звиклі моделі управління персоналом стають неефективними, а ухвалення одноосібних рішень, що характерне авторитарному стилю управління, – пережитком минулого. Отож час вимагає сьогодні виховати такого працівника, який сміливо досягатиме мети, яку визначає керівник, за жорстких конкурентних умов та знаходити нові можливості і шляхи для поліпшення економічного стану підприємства.

Цього можна досягати завдяки позитивним змінам у поведінці працівника на робочому місці, що і є метою бізнес-коучингу. Коучинг як стиль та інструмент в управлінні персоналом у сфері обслуговування є дієвим методом підвищення продуктивності праці. Варто зазначити, що на сьогодні сфера обслуговування найбільше потерпає від плінності та браку кваліфікованого персоналу.

Мета дослідження аналіз теорії застосування коучингу утримання та підвищення ефективності праці персоналу в сфері обслуговування.

Підприємства у сфері обслуговування, які мають на ринку конкурентні переваги, успішно застосовують в управлінні один із напрямів менеджменту – коучинг, що дає змогу розкрити приховані навички та здібності кожного працівника та мотивувати їх до максимальної ефективності.

Аналізуючи наукові джерела, можна інтерпретувати, що коучинг – це певний підхід до управління, яким не можна повністю замінити менеджмент, але його можна порівняти з мистецтвом управляти. З цього погляду коучинг розглядають як стиль управління і як інструмент управління.

Розкриваючи напрям коучингу як стиль управління, у більшості наукових джерел застосовано термін «керівництво в стилі коучинг». Суть цього напрямку полягає у використанні методів коучингу в управлінні персоналу для підвищення особистої результативності працівників і, як наслідок, досягнення поставленої мети підприємства. Саме впорядкованість взаємодії керівника та його підлеглих передбачає визнання унікальності кожного працівника та довіру до його потенціалу, сприяння максимальному розкриттю його здібностей, що веде до нового рівня відповідальності співробітника.

Обов'язковою умовою для керівника-коуча є створення усіх необхідних умов для застосування унікальних компонентів коучингу, а саме [1]:

- синергії: персонал і коуч є партнерами, командою, що фокусується на меті підприємства, його запитах, щоб досягти більше;
- структура: менеджер бере на себе більше відповідальності і дій, мислить масштабніше і завершує свої плани завдяки професіоналізму і відповідальності коуча;
- професіоналізм: коуч знає, як допомогти керівникам ухвалювати правильні рішення, визначати ліпшу мету, заробляти більше, реструктурувати професійне життя для досягнення максимуму продуктивності і задоволеності.

Зміст напрямку коучингу як інструменту управління, полягає у розвитку і навчанні працівників у процесі командної роботи під час виконання поставлених завдань. Основною умовою є правильний вибір мети та розроблення плану дій, як розвиток і навчання працівників у процесі спільної роботи. При цьому використовують основні інструменти коучингу. Наявність чіткої мети є обов'язковою умовою успіху і захистом від критики в майбутньому. Важливо, щоб керівник-коуч відчував себе автором завдань розвитку, а працівник концентрувався на тому, щоб вони були конкретними та досяжними. Наступним має бути розроблення реальних кроків, що виливаються в конкретний план дій щодо розвитку.

Концептуально, зважаючи на перманентно змінні умови роботи у сфері обслуговування, керівник повинен завжди залишатися коучем для всіх своїх підлеглих. Це сприятиме постійному розвитку працівника на робочому місці, що відповідає одному з принципів менеджменту.

Сутність коучингу необхідно розглядати як сучасний, якісно новий стиль управління персоналом підприємства, інструменти, методи та технології, якого сприяють мобілізації внутрішніх можливостей та потенціалу працівників, стабільному удосконаленню їхніх професійних рис та кваліфікаційного рівня, зростання їхньої конкурентоздатності, що допомагає забезпечити розвиток компетенцій і сприяє впровадженню інноваційного підходу до процесу виробництва [2, 3, 4].

Отже, коучинговий стиль управління – це спільний та взаємовигідний процес між керівником та працівником, що, з одного боку, підвищує результативність працівника, підсилює мотивацію працівника, дає відчуття особистісного зростання, з іншого вивільняє час для керівника, поліпшити організаційний клімат на підприємстві, сприяє появі внутрішніх кандидатів на керівні посади.

Список використаних джерел

1. Короленко С. М. Коучинг як інноваційний інструмент ефективного управління персоналом / С. М. Короленко, Р. В. Короленко, Ю. О. Судакова. // Економіка. Управління. Інновації. – 2013. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2013_1_28.
2. Маховка В. М., Козик М. В. Проблематика впровадження коучингу в систему управління персоналом організації. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 21. С. 131–136.
3. Уитмор Дж. Coaching новый стиль менеджмента и управления персоналом: практ. пособие. М.: Изд-во «Финансы и статистика», 2005. 160 с.
4. Уитмор Дж. Коучинг высокой эффективности / Дж. Уитмор / Перев. с англ. М.: Международная академия корпоративного управления и бизнеса, 2005. 168 с.