

КАДРОВИЙ ГОЛОД У СФЕРІ NORECA: ВИКЛИКИ СЬОГОДЕННЯ

Умови нестабільності функціонування сфери готельно-ресторанного бізнесу, починаючи від Covid-19 та продовжуючи воєнними діями, ставлять нові виклики перед власниками готелів та ресторанів. Одним з найголовніших постає питання кадрового забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. Воєнні дії на сході країни, міграція населення, мобілізація до лав Сил оборони спричинили серйозну кадрову кризу, яка торкнулася майже всіх галузей ринку праці України. Щоденно кількість вакансій росте, і найбільше не вистачає спеціалістів у промисловості, сфері обслуговування, будівництві, транспортній сфері. За даними Державної служби зайнятості, станом на вересень 2024 року за видами економічної діяльності у трійку лідерів по нестачі фахівців потрапила секція І «Тимчасове розміщення і організація харчування» [1].

Досліджуючи причини кадрового голоду в сфері гостинності, можна виділити наступні:

1. Наслідки воєнного стану в країні – багато людей, переважно жінки з дітьми та молодь виїхали за кордон, чоловіки вступили до лав ЗСУ.
2. Брак шукачів з релевантним досвідом роботи, недостатньою кваліфікацією; необхідність перекваліфікації спеціалістів, які вимушені змінювати своє постійне місце проживання (ВПО) та переходити в інші галузі.
3. Зменшення відгуків на вакансії. У жовтні 2024 року конкуренція серед шукачів у сфері HoReCa зменшилася на 9% порівняно з вереснем 2024 року, що наблизило ринок до дефіциту кадрів рівня кінця 2022 року.
4. Значна частина шукачів розглядають віддалену або гібридну форму роботи. Але такий варіант зовсім не прийнятний для роботодавця у готельно-ресторанному бізнесі, оскільки виробничо-сервісний процес закладів

вимагає особистої присутності особи на робочому місці [2].

Кадровий голод має досить серйозні наслідки для сфери HoReCa, зокрема зниження якості обслуговування. Адже недостатня кількість персоналу призводить до перевантаження працівників, що негативно впливає на якість сервісу і рівень задоволення гостей.

З метою узагальнення впливу кадрового голоду на сервісну діяльність закладів ресторанного господарства міста Хмельницького, нами було проведено дослідження серед молоді на тему «Ресторанний сервіс очима споживача», у якому взяли участь 85 респондентів. Питання анкети стосувалися ключових показників якості ресторанного сервісу та виокремлення основних проблем наявного ресторанного сервісу на основі власного досвіду.

Аналізуючи результати анкетування за таким критерієм, як показники сервісу для вирішального вибору закладу ресторанного господарства, то найважливішими для респондентів є такі показники: *якість страв та напоїв* (90,6%), *якість обслуговування* (69,4%), і лише на третьому місці *цінова політика закладу* (65,9%).

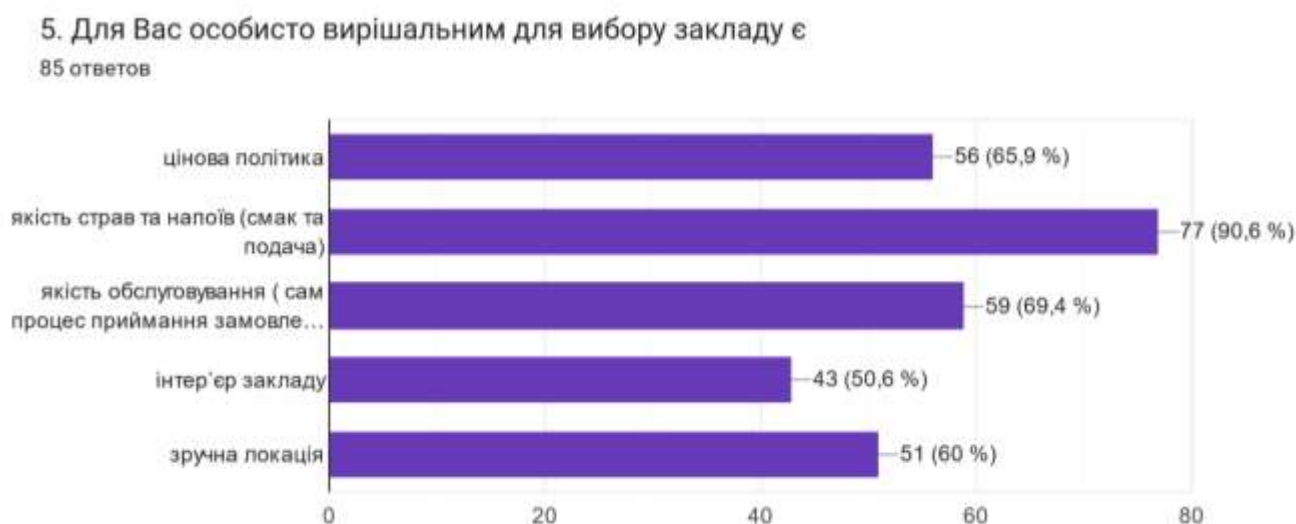


Рис. 1 – Показники сервісу для вирішального вибору закладу ресторанного господарства

Що стосується ключових показників якості ресторанного сервісу, то найважливішими для респондентів є такі показники: *чистота закладу* (87,1%), *комунікабельність та професійність обслуговуючого персоналу* (81,2%), *висока якість страв та напоїв* (78,8%) та *загальна атмосфера закладу (інтер'єр, меблі, музика)* – 75,3%.

Проте най неочікуваними стали відповіді респондентів на запитання анкети: *«Перелічіть основні проблеми ресторанного сервісу, з якими Ви стикаєтеся останнім часом»*. Узагальнюючи відповіді, варто виокремити найпоширеніші проблеми, які прямо впливають на рівень задоволення гостей:

1. Хамство
2. Непривітність
3. Байдужість
4. Некомунікабельність
5. Недружелюбність
6. Грубість, нетактовність
7. Зневажливе ставлення персоналу до гостей.

Як бачимо з результатів анкетування, що саме відсутність soft skills (м'яких навичок) у фахівців сфери гостинності, призводять до зниження якості сервісу, і як наслідок погіршення репутації закладу, що в свою чергу призводить до втрати гостей, і, відповідно, доходів [3].

Отож варто зауважити, що нестача працівників стає важливим чинником, що гальмує спроможність готельно-ресторанного бізнесу розвивати та зміцнювати економічний потенціал країни, яка страждає від війни.

Одним з важливих кроків для вирішення кадрового голоду може бути створення загальнонаціональних програм, які будуть формувати можливості працевлаштування фахівців сфери HoReCa та безробітних в Україні через короткотермінове навчання та перекваліфікацію. Також стає актуальним створення освітніх проектів, які можуть розв'язувати поставлені проблеми та

стати успішним «містком» між працівником та роботодавцем [4].

Список використаних джерел:

1. Державна служба зайнятості. URL : <https://dcz.gov.ua/stat>.
2. Кадровий голод: до чого ми йдемо і як це вирішити. URL : <https://www.epravda.com.ua/columns/2024/08/28/718596/>.
3. Консалтингова компанія України Pro-Consulting. URL : <https://pro-consulting.ua/ua/about>.
4. Тенденції ринку праці – 2024: кадровий голод може стати кадровим голодомором. URL : <https://mind.ua/openmind/20278116-tendenciyi-rinku-praci-2024-kadrovij-golod-mozhe-stati-kadrovim-golodomorom>.