

УДК 379.851:004.928

Рудай В.Р.¹, Каптюх Т.В.²

¹ студ. гр. МТЕ-420 НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЮ ЯК ГОЛОВНИЙ ЧИННИК ЙОГО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

Ця тема є дуже актуальною, оскільки готельна сфера є однією з найшвидше зростаючих галузей у світі. І, якщо готель хоче бути успішним на ринку, ефективне управління персоналом є необхідним.

Один з головних чинників успішності готелю – це задоволеність клієнтів. І великою мірою вона залежить від якості обслуговування. Тому, головною метою управління персоналом готелю є створення команди професіоналів, яка забезпечить високу якість обслуговування, що в свою чергу призведе до задоволення клієнтів та збільшення популярності готелю.

Щоб досягти цієї мети, необхідно визначити ефективну кадрову політику. Одним з ключових її елементів є підбір персоналу. Персонал готелю має мати не лише необхідні професійні навички, а й бути відповідальним, комунікабельним та здатним до роботи в команді. Також важливо вирішувати питання щодо навчання та підвищення кваліфікації персоналу, що дозволить підвищити їхні професійні знання та навички.

Цілі управління персоналом готелю:

- підвищення конкурентоспроможності підприємства у ринкових обставинах;
- підвищення продуктивності праці, зокрема результат найбільшого прибутку;
- надання значної суспільної ефективності функціонування колективу.

Модель кадрової політики:

- набір персоналу;
- адаптація персоналу;
- ефективна адаптація за рахунок інституту наставників, значної згуртованості колективу, залучення до класичних підходів;
- навчання та формування персоналу;
- просування персоналу;
- мотивація та стимулювання;
- впровадження інновацій [1].

Окрім цього, ефективне управління персоналом має включати в себе такі аспекти, як мотивація персоналу та створення комфортних умов праці. Мотивація персоналу може бути здійснювана через різноманітні стимули, так і як матеріальні, так і нематеріальні. До матеріальних стимулів можна віднести збільшення зарплати, надання премій та інших матеріальних

бонусів. Нематеріальні стимули можуть полягати у підвищенні авторитету працівника, наданні можливостей для професійного зростання та розвитку, а також у забезпеченні здорових та комфортних умов праці.

Крім того, ретельний відбір персоналу є дуже важливим, оскільки він визначає якість та ефективність роботи готелю. Компетентний та досвідчений персонал може забезпечити високу якість обслуговування та задоволення клієнтів. Важливо також надавати можливості для професійного зростання та навчання персоналу.

Найбільш важливим елементом продуктивних сил і головним джерелом розвитку економіки є люди; їх майстерність, освіта, підготовка, мотивація діяльності. Існує непересічна залежність конкурентоспроможності економіки, рівня добробуту населення від якості трудового потенціалу персоналу підприємства, організації [2].

У підсумку, ефективне управління персоналом готелю є ключовим чинником його конкурентоспроможності. Воно дозволяє забезпечити високу якість обслуговування, підвищити задоволення клієнтів, популярність готелю та прибутковість бізнесу. Для досягнення цієї мети важливо розвивати ефективну кадрову політику, створювати комфортні умови праці та мотивувати персонал до професійного зростання та розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Менеджмент персоналу : Навч. посіб. За ред. Данюка В.М., Летюха В.М. К. : КНЕУ, 2004. 398 с.
2. Організація й керування готельним бізнесом : Підручник. Під ред. А.Л. Лешко, А.В. Чернишова. К. : Видавничий Будинок «Альфіна», 2001. 213 с.