

УДК 331.108.2 : 640

Красномовець В.А.

канд. екон. наук, доцент, Черкаський національний університет
імені Богдана Хмельницького, м. Черкаси

РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В КОНТЕКСТІ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ СТІЙКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Для індустрії гостинності надзвичайно важливо наймати та утримувати динамічну та повноцінну робочу силу. Дуже великий відсоток працівників індустрії гостинності було звільнено під час глобальної пандемії, і галузь все ще має проблеми з успішним поверненням персоналу до рівня допандемії.

Зараз як ніколи важливо, щоб галузь рухалася вперед із інноваційними способами найму та утримання талантів.

Індустрія гостинності обслуговує різноманітну клієнтську базу, і для організацій галузі важливо розвивати динамічну та повноцінну робочу силу з кількох причин:

1. Співробітники, які задоволені, з більшою ймовірністю залишаються в організації, і якщо впровадити ефективні стратегії, організації зможуть покращити задоволеність роботою та утримання, що зменшує витрати на найм та утримання нових співробітників у результаті плинності кадрів.

2. Співробітники, які задоволені та щасливі, забезпечуватимуть рівень обслуговування клієнтів, який виходить за межі очікуваного рівня обслуговування та буде більш продуктивним та ефективним. Це покращує бренд, репутацію та залучає нових клієнтів і утримує поточних клієнтів. Позитивна репутація також приваблює таланти.

3. Сприяння благополуччю працівників зменшить ризик відповідальності.

4. Сприяння розвитку співробітників сприятиме задоволенню та утриманню працівників.

Проблеми в індустрії гостинності полягають в нестачі робочої сили, плинності кадрів, браці талантів, які мають певні навички (цифрова компетентність, навички обслуговування клієнтів і здатність адаптуватися та пристосовуватися). Крім того, з гібридною робочою силою такі зони, як стійка бронювання, обслуговування клієнтів та інші адміністративні посади, можуть бути віддаленими, що ускладнює роботу.

Існує декілька способів вирішення зазначених проблем. Це, зокрема:

1. Залучення та розширення можливостей співробітників.
2. Забезпечення навчання та розвитку співробітників.
3. Забезпечення балансу між роботою та особистим життям.
4. Створення різноманітного та інклюзивного робочого середовища.

Щоб залучити працівників, організації повинні заохочувати узгодження корпоративних цінностей із цінностями працівників. Коли співробітники залучені та наділені повноваженнями, вони більш продуктивні та ефективні. Якщо працівник щасливий і задоволений, він, швидше за все, зробить все можливе, щоб рівень обслуговування був таким, щоб сформувати лояльність споживача. Клієнти повертатимуться до організації чи закладу та розповідатимуть іншим про свій досвід. Це покращує репутацію бренду та бізнес для організації.

Крім того, усна інформація є потужною. Коли співробітники високо відгукуються про організацію, в якій вони працюють, їх слухають друзі, знайомі, колеги та клієнти. Клієнти повертаються до закладу, де вони бачать, що співробітники залучені та відчують себе уповноваженими забезпечити найкращу продуктивність. Вони також розповідають іншим про свій досвід. І якщо є щасливі працівники, які говорять про своє щастя в організації, це свідчить про відданість організації їхній місії та цінностям.

Надання можливостей для *навчання та розвитку* на додаток до створення кар'єрних можливостей і шляхів для працівників є ще одним способом виховати динамічну та повноцінну робочу силу. Надання співробітникам можливостей навчання для отримання додаткових навичок має вирішальне значення для того, щоб працівники почувалися задоволеними. Як зазначалося раніше, знайти працівників із певними навичками є складним завданням. Розробка програми навчання технологіям або програми навчання обслуговування клієнтів — це способи навчити й підвищити кваліфікацію тих потенційних працівників, які, можливо, не володіють досконалыми навичками в обох сферах.

Дозвіл і забезпечення перехресного навчання співробітників не тільки покращує набори навичок співробітників, але також допомагає організаціям, коли їм не вистачає талантів у певній сфері або їм потрібно планувати резерв. І хоча ми знаємо, що існує проблема з утриманням співробітників, проведення тренінгів з лідерства або проведення лідерських семінарів для тих

співробітників, які займають керівні посади або є потенційними лідерами, є способом утримати поточних співробітників. Більшість співробітників радше залишаться в організації, яка дбає про їхній розвиток достатньо, щоб забезпечити навчання, ніж піти та знайти іншу роботу чи кар'єру в іншій організації. Виховання майбутніх лідерів — це планування спадкоємності, і це ставить організацію в чудове місце, коли співробітники виходять на пенсію або несподівано звільняються.

Баланс між роботою та особистим життям дуже важливий для працівників, особливо для працівників індустрії гостинності. Загалом, індустрія гостинності відома своїм жорстким графіком і високим стресом. Організаціям слід подумати про надання гнучкості для обміну змінами (тобто надання працівникам можливості співпрацювати зі своїми колегами, якщо це необхідно). Якщо можливо, дозвольте працівникам вибрати зміну, яка їм найкраще підходить. Створення спільного робочого місця для працівників, які можуть захотіти або потребувати працювати неповний робочий день, також є ще одним способом створити динамічну робочу силу, яка буде задоволена. Якщо організація бажає зрозуміти необхідність неповного робочого дня або графіка, який не включає повну зміну з ранку до вечора або з вечора до ранку, співробітники, швидше за все, оцінять той факт, що організація розуміє та хоче створити робочі місця, з дотриманням життєвого балансу для своїх людей.

Дозволити працівникам брати відпустку – це ще один спосіб побудувати з ними довіру та допомогти створити баланс між роботою та особистим життям. Багато співробітників піклуються про своїх близьких і їм дійсно потрібно бути далеко від роботи, коли їх немає на роботі. Крім того, коли працівник перебуває у відпустці, ті працівники, які пройшли перехресне навчання або підвищили чи перекваліфікувалися, можуть впевнено увійти в роботу та дозволити працівнику, якого вони покривають, справді взяти відпустку. Заохочення співробітників використовувати час відпустки та не хвилюватися щодо входу в систему для перевірки електронної пошти чи щоденної реєстрації в команді

свідчить про те, що керівництво організації піклується про те, щоб дозволити працівникам повністю відсторонитися, коли вони взяли відпустку.

Репутація *динамічної та інклюзивної культури* праці також допоможе організаціям залучати інших талантів. Керівництво несе відповідальність за створення цього різноманітного та інклюзивного середовища в організації. Але організація повинна цінувати різноманітність та інклюзивність, і це має надходити від президента кожної організації. Щоб досягти успіху, воно має просочуватися до службовців і до співробітників. Освіта та відкритий діалог у сферах відмінностей поколінь, культурної обізнаності та мікроповедінки є важливими в будь-якій організації. І, нарешті, політика організації повинна охоплювати та підтримувати всіх працівників. Це уявлення про організацію та її цінності.

Створення динамічної та повноцінної робочої сили вимагає праці, але це можливо, якщо організація прагне розвивати середовище, у якому працівники процвітають. Це означає, що вони залучені, реалізовані та ростуть разом з організацією та на своїй посаді чи кар'єрі. Зрештою, організація виграє, тому що працівники щасливі та задоволені, а організація може залучати й утримувати таланти та обслуговувати нових і постійних клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Schuler Cynthia Cultivating a Dynamic and Fulfilled Workforce in the Hospitality Industry. October 2024. URL : https://www.hotelexecutive.com/business_review/8067/cultivating-a-dynamic-and-fulfilled-workforce-in-the-hospitality-industry (дата звернення: 01.11.2024).