

УДК 338.486.5: 658.8

Косаренко П.С.¹

Зайцева В.М.²

¹ студ. гр. МТЕз-410 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. пед. наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

У наш час саме персонал є невід'ємною складовою успіху готельного підприємства у конкурентній боротьбі на ринку туристичних послуг. Приділяти увагу підготовці компетентного, продуктивного персоналу – важлива задача керівництва готелю, що бажає удержувати лідируючі позиції у сфері готельного господарства.

Актуальність роботи зумовлена постійною зміною потреб клієнтів, підвищенням вимог як до навичок персоналу, так і до готельної інфраструктури у цілому. Таким чином, управлінню персоналом слід приділяти ще більше уваги, а сучасні методи намагаються полегшити цей процес для керівництва готелю.

Проблемам управління персоналом готельного господарства присвятили свої роботи такі закордонні вчені як: С.В. Шекшня, М. Мескон, П.В. Журавльов та ін. Окремі аспекти управління персоналом у готельному господарстві вивчалися вітчизняними вченими М.І. Кабушкіним, Р. Браймером та ін.

Метою дослідження є визначення найбільш вдалих сучасних методів управління персоналом та їх систематизація для подальшого впровадження їх у готельному господарстві.

У цілому, методи управління персоналом – це специфічні методи, за допомогою яких керівництво закладу може впливати на персонал для досягнення поставлених цілей. В теорії і практиці управління ці методи поділяють на три групи: економічні, адміністративні, та соціально-психологічні.

Економічні методи ґрунтуються на матеріальних, здебільшого грошових

заохочуваннях. Стимуляція працівників підвищенням заробітних плат, виплата премій, видача різного роду матеріальних подарунків до свят відносяться до цих методів.

Одним з поширених економічних методів у сфері готельного бізнесу є комерційний розрахунок. Це метод ведення господарства шляхом порівняння у вартісній формі затрат і результатів виробничо-фінансової діяльності. Він передбачає покриття витрат доходом господарства, а також отримання прибутку від результатів безпосередньо операційної діяльності.

Якщо економічні методи носять здебільш заохочувальний характер, то адміністративні методи потрібні для контролю – як за персоналом, так і за керівництвом. Ці методи можуть діяти як через державні закони, норми, акти, так і через накази, розпорядження, які використовуються в процесі оперативного управління. Завдяки адміністративним методам на господарстві забезпечується стабільне юридичне середовище, гарантується виконання прав та свобод, підвищується рівень трудової дисципліни, тощо.

Сучасним адміністративним методом для впровадження у, наприклад, мережу готелів, може бути розробка власних стандартів обслуговування. У ці стандарти включають різні критерії, яких має дотримуватися персонал готелю у всій мережі. До них можна включати безліч параметрів, наприклад: час відповіді на дзвінок про отримання інформації або бронюванні; час реєстрації в службі розміщення; час, що витрачається на надання конкретної послуги (наприклад, час прання і прибирання не має перевищувати годину), зовнішній вигляд і наявність уніформи; володіння іноземними мовами персоналу, тощо.

Це не може гарантувати задоволення кожного окремого клієнта, бо у різних людей різні бажання та очікування, проте у разі розробки та впровадження власних стандартів, клієнт буде чітко знати, якого саме обслуговування очікувати від готелю.

Соціально-психологічні методи спрямовані на моральний аспект персоналу. За їх допомогою можна покращити командну працю, виявити та встановити лідерів, в цілому підняти мораль персоналу. Для того щоб виявити, та заздалегідь попередити можливі конфліктні ситуації в команді, використовують анкети, опити, соціометрію, спостереження, а також інтерв'ю.

Зараз популярним соціально-психологічним методом є сумісний відпочинок усім колективом. Так, у неформальній атмосфері персонал може покращити стосунки між собою, а керівництво може допомогти їм у цьому за допомогою групових, командних ігор та активностей, спрямованих на сумісну співпрацю або довіру один до одного.

Отже, сучасних методів управління персоналом існує безліч. Не можна повністю контролювати персонал, наприклад за допомогою фітнес-браслетів,

як і не можна повністю покладатися на совість робітників. Одні методи не гарантують підприємству успіху, вони лише можуть полегшити керівництво. І лише від керівництва залежить остаточний успіх всього готелю.