

УДК 331.108.2:640.4

Кісельов М.А.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФ-114м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доцент НУ «Запорізька політехніка»

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ

Готельно-ресторанна індустрія є однією з найдинамічніших сфер економіки, що поєднує високу трудомісткість, необхідність якісного сервісу та постійної взаємодії з клієнтами. У таких умовах ефективна система HR-менеджменту стає ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності підприємства.

Актуальність теми зумовлена тим, що саме людський фактор визначає якість обслуговування, лояльність клієнтів і репутацію закладу. Формування сучасної, результативної системи HR-менеджменту передбачає інтеграцію стратегічного підходу до управління персоналом, розвиток корпоративної культури, системну роботу з мотивацією та професійним розвитком кадрів.

HR-менеджмент у готельно-ресторанній галузі – це стратегічна функція, спрямована на формування, розвиток і збереження трудового потенціалу підприємства. Як зазначає Л. Балабанова [1], головним завданням HR-служби є створення умов, за яких персонал розглядається не лише як ресурс, а як партнер організації в досягненні спільних цілей.

Особливістю HR-менеджменту в індустрії гостинності є орієнтація на

клієнта, що вимагає високого рівня емоційного інтелекту, комунікаційних навичок і стресостійкості працівників. Водночас керівництво має забезпечити належний баланс між вимогами до персоналу та умовами праці, підтримуючи мотивацію і залученість.

Ефективна система HR-менеджменту повинна базуватися на принципах стратегічності, комплексності, гнучкості та орієнтації на людину. На практиці це означає поєднання традиційних підходів управління кадрами з інноваційними технологіями HR-аналітики та цифровими інструментами рекрутингу, навчання і моніторингу ефективності.

Першим кроком у формуванні системи HR-менеджменту є розроблення HR-стратегії, узгодженої з корпоративною місією підприємства. Вона має визначати політику добору кадрів, систему розвитку персоналу, порядок оцінювання результативності праці та систему мотивації.

Важливою складовою є розвиток корпоративної культури, яка формує відчуття приналежності до організації, стимулює ініціативність і лояльність працівників. Підприємства, які активно розвивають командний дух і цінності бренду, демонструють вищі показники утримання персоналу та задоволеності клієнтів.

Не менш значущим напрямом є цифровізація HR-процесів – використання програмних платформ для управління графіками, контролю KPI, адаптації нових співробітників (onboarding) і навчання в онлайн-форматі. Це підвищує гнучкість управління персоналом та дозволяє зменшити адміністративне навантаження.

Окремої уваги заслуговує система мотивації, що має враховувати як матеріальні стимули (заробітна плата, бонуси, премії), так і нематеріальні (визнання, кар'єрне зростання, навчання, комфортні умови праці). Як підкреслює О. Грішнова [2], саме інтегрований підхід до мотивації створює передумови для формування соціально відповідальної поведінки персоналу.

Для забезпечення стабільної ефективності HR-системи необхідно впровадити постійний моніторинг її результативності. Це включає оцінювання плинності кадрів, рівня задоволеності працівників, результатів навчання та

внутрішнього клімату в колективі.

Крім того, варто активно використовувати методи HR-аналітики, які дозволяють на основі статистичних даних приймати обґрунтовані управлінські рішення. Застосування таких підходів відповідає сучасним тенденціям цифрової трансформації управління персоналом у світовій практиці.

Отже, формування ефективної системи HR-менеджменту в готельно-ресторанній індустрії передбачає інтеграцію стратегічного планування, розвитку кадрового потенціалу, цифровізації процесів та формування сильної корпоративної культури. Комплексна реалізація зазначених напрямів дозволить підприємствам забезпечити високу якість обслуговування, знизити плинність кадрів і зміцнити свої позиції на ринку послуг гостинності.

Список використаних джерел

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Менеджмент персоналу : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 472 с.
2. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини : навч. посіб. Київ : Знання, 2019. 503 с.