

УДК 379.851:004.928

Бондаренко О.О.¹, Каптюх Т.В.²

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

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства є дуже актуальною в сучасних умовах. Готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних та швидкозмінних галузей, де вимоги клієнтів постійно зростають, а конкуренція стає все більш жорсткою. У таких умовах успішність підприємства залежить від ефективного управління персоналом. Орієнтація на управління людськими ресурсами змінює завдання, функції та структуру служби управління підприємства. Найважливішими функціями управління персоналом у зв'язку зі збільшеною роллю людського фактора стає його розвиток, а не просто приведення чисельного складу працівників у відповідність до наявності робочих місць;

формування внутрішньої мотивації та корпоративної культури, яка може стати сильним мотивуючим чинником.

Система управління персоналом – це комплекс цілей, завдань і основних напрямків діяльності, різних видів, форм і методів роботи, а також відповідного механізму управління, спрямованого на забезпечення постійного підвищення ефективності виробництва, продуктивності праці та якості роботи [1].

Персонал будь-якого підприємства – це запорука продуктивної роботи, особливо це стосується підприємств готельно-ресторанного господарства, тому проблеми управління персоналом гостро стоять у наш час. Менеджер повинен розуміти, що на нього працюють люди, які мають різні здібності, характери та звички, тому він має ставитися до своїх працівників як до особистостей. Тому служба управління людськими ресурсами повинна бути організована, професійно підготовлена, щоб управляти процесами, які дозволили б підприємствам індустрії гостинності знайти себе у мінливому середовищі бізнесу [2].

Для отримання високої якості обслуговування від персоналу готельно-ресторанного бізнесу вимагає вкладення зусиль в їх навчання, мотивацію та підтримку. Ось кілька рекомендацій, які можуть допомогти:

Навчання та тренування: Забезпечуйте належне навчання та тренування вашого персоналу.

Зорієнтованість на клієнтів: Підкреслюйте важливість зорієнтованості на клієнтів в роботі вашого персоналу.

Мотивація: Створіть систему мотивації та винагород за високу якість обслуговування.

Комунікація та співпраця: Забезпечуйте ефективну комунікацію в команді та стимулюйте співпрацю між різними відділами та членами персоналу.

Поліпшення робочих умов: Забезпечуйте належні робочі умови для персоналу, такі як комфортне робоче середовище, необхідне обладнання та інструменти, раціональний графік роботи та відпочинку.

У сфері обслуговування дуже важливо проводити правильний підбір працівників, що відповідають вимогам клієнтів. Багато співробітників знаходяться в безпосередньому контакті з клієнтами і автоматично залучені в процес досягнення основних цілей організації, а якість обслуговування залежить не тільки від їхньої майстерності, а й від їх свідомості. Задоволення клієнтів у сфері обслуговування досягається також ввічливістю персоналу, його чуйністю. А ефективне управління людьми перетворюється у найважливішу функцію управління персоналом.

Тому, дослідження та аналіз питань управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства має велике значення для успішної діяльності підприємств даної галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Балабанова Л. Управління персоналом : навчальний посібник. К. : Професіонал, 2006. 511 с.
2. Рольові ігри в професійному навчанні. URL: <<http://www.trn.ua/articles/10245/>>