

УДК 658.14 (330.11)

Горлова М.В.<sup>1</sup>, Кукліна Т.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. МТЕ-410 НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

## **УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Основним завданням управління людськими ресурсами є ефективне використання можливостей співробітників відповідно до цілей підприємства і суспільства в цілому. Управління людським потенціалом є одним із найважливіших елементів управління туристичною компанією, а вибір конкретного індивідуального методу управління персоналом на підприємстві позитивно впливає на його загальну діяльність.

Основним ресурсом підприємств готельного господарства є господарський персонал, від ефективності використання якого залежать результати діяльності та конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

При дослідженні роботи підприємств готельно-ресторанного господарства, яка визначає здатність задовольнити потреби найвимогливіших клієнтів, однією з важливих проблем є побудова ефективної системи

управління персоналом, оскільки персонал закладу безпосередньо контактує з клієнтами і це спілкування має величезний вплив на результати компанії.

Персонал підприємств готельного і ресторанного господарства – це працівники різних професійно-кваліфікаційних груп, які задіяні у виробництві різних видів послуг, що входять до складу підприємства.

Такі поняття, як «персонал», «персонал», «трудові ресурси» істотно відрізняються одне від одного. Поняття «трудові ресурси підприємства» характеризує його потенційну робочу силу, а «персонал» – кваліфікованих і некваліфікованих працівників, зайнятих постійно і тимчасово. Тоді як «персонал» – це основний, кваліфікований персонал.

Світовий досвід готельно-ресторанних підприємств показує, що розуміння керівництвом важливості людського потенціалу та опора на нього є запорукою успішної роботи. Але керівники готельно-ресторанних підприємств у реальних ситуаціях не готові до такого сприйняття правил роботи: вони не в змозі правильно організувати роботу, забезпечити ефективність і підвищити професіоналізм персоналу.

Відомо, що сучасні умови ведення бізнесу вимагають творчого та наукового підходу, а також певних навичок та досвіду. Тому зростання професійного потенціалу менеджера та рівень його компетентності у вирішенні дедалі складніших ситуацій залежить насамперед від тривалості його практичної діяльності.

Практичний досвід допомагає керівнику знаходити найбільш ефективні методи управління, озброює його вмінням раціонально організовувати роботу підлеглих, ефективно мобілізує творчу ініціативу колективу.

Кадровий потенціал підприємств готельно-ресторанного господарства визначає рівень ефективності їх економічної системи, оскільки від особистісно-ділових якостей керівників і спеціалістів, їх загальноосвітнього та кваліфікаційного рівня залежить якість управлінських рішень і результати їх реалізації.

Проблема кадрового забезпечення. Програми підтримки повинні створюватися на основі аналізу плинності кадрів. Такі програми можуть бути розраховані на основну масу, на найцінніших співробітників, ключові посади або конкретні категорії співробітників.

Проблема формування команди. З одного боку, якість обслуговування і задоволеність клієнтів залежить від індивідуальної роботи кожного співробітника, а з іншого – від злагоджених дій всього персоналу і всіх підрозділів готелю і ресторану.

Необхідно використовувати методи управління персоналом, які дозволяють розвивати індивідуальні здібності працівників в інтересах установи.