

УДК 658.153

Чхотуа Д.С.

студентка гр. МГРС-2022

Харківський національний університет міського господарства

імені О.М. Бекетова

м. Харків, Україна

наук. кер. – д.т.н., професор Свідло К.В.

ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Кадрове забезпечення закладів готельно-ресторанного бізнесу – це різні професійно-кваліфікаційні групи працівників, які займаються виробництвом і наданням різних видів послуг, котрі надаються у закладі. Розглянемо такі поняття, як «персонал», «кадри», «трудові ресурси». Поняття «персонал» – це кваліфіковані і некваліфіковані працівників на постійній і тимчасовій основі, «кадри» – це основний, кваліфікований склад працівників, а «трудові ресурси»

характеризує його потенційну робочу силу. В той час як запорукою успішної діяльності закладу є розуміння керівництвом значення людського потенціалу та опора на нього.

Однак керівники готельно-ресторанних закладів у реальній ситуації до такого сприйняття принципів роботи бувають не готові. Більшість з них не можуть правильно організувати справу, забезпечити вдосконалення професіоналізму кадрів та результативність їх роботи. Відомо, що творчий й науковий підхід, й певні навички і досвід вимагають від керівників сучасні умови господарювання. Тому вирішення дедалі складніших ситуацій залежить насамперед від професійного потенціалу керівника, рівня його компетентності та тривалості його практичної діяльності. Найефективніші методи управління допомагають керівникові віднаходити його практичний досвід, ефективно мобілізувати творчу ініціативу колективу, озброює його вмінням раціонально організувати працю підлеглих [1].

Мобільності та лояльності персоналу, підвищення професіоналізму, розвитку його інтелектуально-трудоного потенціалу, прагнення до самовдосконалення та дотримання корпоративної етики та культури потребують сучасні глобалізаційні умови, а також інших якостей, які впливають на рівень ділової активності закладу у ринковому оточенні. Для готельно-ресторанних закладів зростання ролі людських ресурсів прямо відображається на ускладненні процесу управління персоналом, визначенні рівня його компетентності та кола функціональних обов'язків працівників. Наявні підходи та концепції щодо визначеної проблематики можна узагальнити певними тенденціями : розвитком системи менеджменту персоналу; формалізованими методами підбору персоналу; виокремленням елементу управління персоналом як фактору забезпечення ділової активності закладу [2].

Динамізм і складність зовнішнього середовища готельно-ресторанних закладів диктують вимоги до формування системи управління персоналом як узагальненої керуючої системи закладу. Висока кадрова активність, здобута через реалізацію працівниками свого трудового потенціалу, знаходиться у

прямому взаємозв'язку з діловою активністю заклада, яка не тільки виступає інструментом збільшення його ринкової вартості та конкурентоспроможності, а також важелем ефективності використання наявних ресурсів закладу [3].

Деякі науковці та вчені відносять гнучкий та жорсткий підходи до системи управління персоналом. Свободу творчої реалізації та максимізацію використання інтелектуального потенціалу кожного працівника передбачає перший підход. Жорсткий контроль з установленням чітких вимог та формалізованих заходів їх професійних обов'язків та регламентацію дій персоналу без можливостей самореалізації та прояву своїх творчих якостей становить сутність другого. Таким чином, управління персоналом є стратегічною функцією, що передбачає, виходячи з філософії заклада, розроблення кадрової стратегії щодо підбору персоналу, заохочення колективних зусиль, спрямованих на його розвиток, стимулювання з урахуванням якості індивідуальної діяльності, створення позитивного соціально-психологічного клімату на робочих місцях і мінімізацію трудових затрат. Отже, управління персоналом готельно-ресторанних закладів можливо представити декількома підсистемами системи реалізації цього процесу, ключовими із яких є:

1) підсистема «Організації роботи з персоналом» із функціями: пошук, відбір, залучення, розподіл, адаптація, розвиток та звільнення персоналу; оптимізація зайнятості персоналу; нормування трудового процесу; управління трудовими відносинами у закладі; тарифікація трудового процесу; забезпечення оптимальних умов праці;

2) підсистема «Планування роботи з персоналом» із функціями: розроблення стратегії управління персоналом; розроблення кадрової політики; аналіз зовнішніх та внутрішніх факторів впливу на працю; аналіз трудового потенціалу підприємства; аналіз ситуації на ринку праці; здійснення прогнозів щодо характеристик персоналу;

3) підсистема «Контролю якості виконання управлінських заходів» із функціями: якісне та кількісне оцінювання ефективності функціонування системи управління персоналом; атестація персоналу; якісна оцінка

ефективності діяльності персоналу;

4) підсистема «Поведінкового аналізу персоналу та мотивації результатів праці» з функцією: здійснення матеріального й нематеріального стимулювання персоналу.

Література:

1. Третинко Д.М. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанної сфери. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р., м. Запоріжжя, НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 727–731.

2. Годящев М.О. Управління персоналом підприємства як фактор підвищення його ділової активності. *Науковий економічний журнал «Інтелект XXI»*. 2017. № 3. С.74–79.

3. Дериховська В.І. Взаємозв'язок розвитку персоналу та стратегії управління персоналом. *Бізнес Інформ*. 2013. № 7(426). С. 341–347.