

УДК 65.012.4:338.48

Теліченко В.В.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. МТЕ-410сп НУ «Запорізька політехніка»

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

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА: СТРАТЕГІЧНІ АСПЕКТИ ТА СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ

Управління персоналом в готельному бізнесі є критично важливою складовою для забезпечення якісного обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Ця сфера управління вимагає вдосконалення стратегій та технік у зв'язку зі зростанням конкуренції та змінами в очікуваннях споживачів.

Першочерговим завданням управління персоналом готелю є забезпечення належного підбору та навчання кадрів. Відбір персоналу повинен відповідати потребам готелю, а також включати оцінку комунікативних навичок, професійних здібностей та здатності працювати в команді. Після набору персоналу важливо забезпечити їхнє постійне професійне зростання через тренінги, семінари та індивідуальні програми розвитку.

Для ефективного управління персоналом готелю необхідно розробляти чіткі організаційні структури та процедури. Це включає в себе розподіл

обов'язків та відповідальностей, встановлення правил внутрішнього контролю та механізмів звітності. Такі міри сприяють підвищенню ефективності та відкритості у комунікації всередині організації.

Ключовим аспектом управління персоналом в готельній сфері є збереження та стимулювання працівників. Для цього важливо створити сприятливу робочу атмосферу, в якій працівники відчують себе цінними та мотивованими. Застосування різноманітних систем стимулювання, таких як бонусні програми, можливості кар'єрного зростання та підвищення заробітної плати, допомагає залучати та утримувати кваліфікований персонал.

Ще однією важливою складовою управління персоналом є вирішення конфліктних ситуацій та проблем між співробітниками. Грамотне врегулювання конфліктів сприяє підтримці робочого клімату та забезпечує продуктивну діяльність колективу. Для цього можна використовувати такі методи, як медіація, тренінги з розвитку міжособистісних відносин та системи підтримки психологічного здоров'я працівників.

Зростання впливу технологій також відіграє значну роль у сучасному управлінні персоналом готельного підприємства. Використання спеціалізованих програмного забезпечення для автоматизації процесів управління кадрами сприяє підвищенню ефективності та точності у веденні кадрових документів, контролі робочого часу та звітності про робочу діяльність.

Окрім того, у зв'язку зі зростанням свідомості про соціальну відповідальність бізнесу, готельні підприємства все частіше звертають увагу на розвиток корпоративної культури, спрямованої на підтримку екологічних та соціальних ініціатив. Це включає в себе впровадження програм збереження енергії та водних ресурсів, підтримку місцевих спільнот та реалізацію проектів зі збереження природних ресурсів.

Узагальнюючи, управління персоналом в готельному підприємстві вимагає комплексного підходу, що враховує стратегічні цілі підприємства, потреби співробітників та очікування клієнтів. Розробка та впровадження ефективних стратегій управління персоналом сприяє підвищенню конкурентоспроможності готельного бізнесу та забезпечує стабільний розвиток організації.