

УДК 658.3:640.4:640.43

Хижняк В.В.¹, Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. ГФ-113м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

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

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

Сучасна індустрія гостинності базується на створенні комплексу заходів і сервісних пропозицій, яка не тільки залучає туристів і мандрівників, а й створює цілісну програму обслуговування щодо надання клієнту умов домашнього затишку та створення обстановки, що максимально відповідає його запитам і вимогам.

Ефективне управління персоналом повинно допомагати організації забезпечувати її компетентними кадрами як і на разі, так і у довгостроковій перспективі. Для підвищення ефективності управління вітчизняних підприємств сфери гостинності необхідно знайти такі методи, які дозволять

створювати колективи на підприємствах, що з мінімальними витратами будуть приносити очікуваний прибуток, а усе зазначене може бути досягнуто, якщо враховувати зарубіжний практичний досвід щодо розв'язання проблем, пов'язаних з формуванням на підприємствах кадрового потенціалу.

Для кращої роботи з персоналом необхідно удосконалювати методи управління і способи його підбору, навчання, оцінки і мотивації. В умовах конкуренції очевидною є гостра потреба у створенні та впровадженні нових інноваційних ідей, розвитку зацікавленості та ініціативності кожного працівника. Це в свою чергу передбачає використання в роботі з персоналом нових моделей та технологій, нетрадиційних та свіжих рішень та дій, що розвивають та підтримують лояльність та креативність співробітників [1].

Принципи ефективного управління персоналом реалізуються у взаємодії та в поєднанні із загальними методами керування персоналом. У теорії і практиці управління застосовують три групи методів: адміністративні, економічні та соціально-психологічні. Методи управління є одним з основоположних елементів системи управління, оскільки саме з їх допомогою можна проводити як дослідження системи управління підприємством, так і саме методи забезпечують досягнення цілей і завдань для підприємства.

Сучасний процес управління персоналом містить у собі комплекс інноваційних механізмів, організованих навколо взаємодії працівників, активізації творчого та організаційного персоналу, інтеграції його зусиль на досягнення поставлених цілей. Абсорбуючи традиційні світові підходи до управління людськими ресурсами, він розширює існуючі рамки, виводячи управлінські процеси на потенційно новий рівень [2].

Управляти знаннями у сфері обслуговування означає створювати такі умови, в яких накопичені знання і досвід ефективно використовується для вирішення конкретних важливих для підприємств завдань, використовуючи категоризацію знань в управлінні персоналом. До готельних та ресторанних послуг сьогодні пред'являються підвищені вимоги. За абсолютно однакової матеріальної бази та способу надання послуги готелі та ресторани

відрізняються один від одного якістю обслуговування, що передусім є чинником конкурентоспроможності.

Відповідно, якість обслуговування залежить від організації обслуговування, рівня кваліфікації персоналу, манер роботи з клієнтами. Тому можна стверджувати, що персонал – це невід’ємна частина готельно-ресторанного продукту. Відповідно, якість продукту (послуги) безпосередньо залежить від якості персоналу. Оцінка якості наданої послуги здійснюється з урахуванням таких особливостей:

- важко об’єктивно оцінити якість послуг на відміну від якості товару;
- якість послуги оцінюється як на основі результату, так і процесу її надання;
- на оцінку якості послуги впливає порівняння очікувань споживача і реального рівня наданої послуги [3].

Отже, власники готельно-ресторанного бізнесу повинні добре розуміти: для того щоб розвиватися, мати успіх у конкуруючому середовищі і забезпечити успішний розвиток готелю або ресторану, їм необхідно оптимізувати віддачу від вкладень капіталу не тільки в матеріальні та фінансові ресурси, а й у людські, тобто створити комфортні умови для праці, вміти аналізувати і запроваджувати актуальні методи роботи, мотивувати та підтримувати ініціативу своїх працівників, навчати й розвивати їхні вміння і навички, що призведе до підвищення рівня продуктивності праці та поліпшення діяльності готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Ніфіатова О. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник КНУТД*. 2018. № 1(119). С. 45–54.
2. Томаля Т. С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2017. № 2. Т. 2. С. 271–274.
3. Романчукевич М. Й., Баран Р. Я. Особливості сучасного підбору

персоналу як інструменту підвищення конкурентоспроможності підприємства.
Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 30. С. 210–217.
http://www.marketinfr.od.ua/journals/2019/30_2019_ukr/34.pdf