

УДК 338.48

Павлюкович А.В.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФ-213м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

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

ОСОБЛИВОСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЗАКЛАДУ ГОСТИННОСТІ

Наша країна перебуває у стані розвитку ресторанної сфери і обслуговування. Це доводять нагороди в міжнародних конкурсах та згадки Україні на світовій арені ресторанного бізнесу. Це стає основою для якісного обслуговування як мешканців міст, так і туристів. Вдосконалення системи управління персоналом в закладі гостинності є критично важливим для підвищення ефективності роботи та покращення обслуговування клієнтів.

Управління персоналом – багатогранний і складний процес, який полягає в збереженні закономірностей і особливостей роботи з людьми. Управлінню персоналу властива системність і завершеність на основі комплексного вирішення проблем. Підхід системності з'єднує в собі взаємозв'язки між окремими частинами проблеми для досягнення кінцевої цілі, визначає шляхи їх вирішення, створює необхідні механізми управління, для забезпечення комплексного планування та організації системи [1].

Для успішного функціонування закладу потрібно визначити перелік основних елементів: концепція, встановлення сучасного технічного обладнання, цікавий та невимушений інтер'єр, персонал. Людський фактор – є найважливішою складовою роботи закладу. Саме людина виконує всю роботу по створенню та організації роботи: створення закладу, ремонт, технічне забезпечення, керування персоналом, робота з баром та кухнею закладу,

підтримка чистоти, обслуговування гостей закладу [2].

Ось кілька ключових аспектів:

1. Автоматизація процесів. Використання сучасних HR-систем, які автоматизують процеси підбору, навчання та управління персоналом. Це дозволяє зекономити час та зменшити ризик помилок. Серед мобільних додатків використовують: а) BambooHR – простий у використанні інструмент для управління персоналом, який включає модулі для відстеження відпусток, підбору персоналу та управління документами; б) Gusto – платформа для управління заробітною платою та персоналом, з функціями для підбору та обробки заявок.

2. Аналітика даних. Збір та аналіз даних про продуктивність працівників, задоволеність клієнтів і плинність кадрів. Це допомагає у прийнятті більш обґрунтованих рішень щодо управління персоналом. Серед мобільних додатків використовують: а) Slack – програма для команди, яка дозволяє вести обговорення в режимі реального часу, обмінюватися файлами та створювати канали для конкретних проектів; б) Microsoft Teams – платформа для спілкування з можливістю відео-зустрічей, обміну документами та інтеграції з іншими інструментами Microsoft [3].

3. Постійне навчання і розвиток. Створення програм навчання для працівників, що дозволить їм підвищувати свої навички та відповідати на зміну вимог ринку. Серед мобільних додатків використовують: а) LinkedIn Learning – платформа для онлайн-курсів, що дозволяє співробітникам проходити навчання та покращувати свої навички; б) Coursera або Udemy – для організації курсів і тренінгів з різних тем, пов'язаних із гостинністю.

4. Зворотній зв'язок. Встановлення системи регулярного зворотного зв'язку між керівництвом та співробітниками для покращення робочої атмосфери та мотивації. Серед мобільних додатків використовують: а) Deputy або When I Work – інструменти для планування графіків роботи, управління змінами та відстеження відпусток; б) TSheets – для відстеження робочого часу працівників та збору даних про продуктивність.

5. Культура обслуговування. Формування позитивної корпоративної культури, що акцентує увагу на клієнтоорієнтованості та командній роботі. Серед мобільних додатків використовують: а) Zendesk – система для управління запитами клієнтів, яка дозволяє підтримувати високий рівень обслуговування; б) Trello або Asana – для управління завданнями та проектами, що покращує командну роботу [4].

Вдосконалення цих аспектів може суттєво підвищити ефективність роботи закладу гостинності і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Бойко М. Г. Концептуальні основи розвитку корпорацій у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Економічні науки. Випуск 13. Частина 2. 2015. С. 35–38.

2. Гунченко М. В. Особливості формування та реалізації кадрової політики підприємства у сфері мотивації праці. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Сер.: Економічні науки. 2014. Вип. 8(1). С. 80–82.

3. Островська Г. Й. Особливості стратегічного управління персоналом підприємства. *Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні*. VI Міжнародна науково-практична конференція. 2023. С. 319–322.

4. Шерстюк Р., Островська Г. Підвищення рівня інтелектуалізації праці персоналу індустрії гостинності в умовах новітньої управлінської парадигми. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності* : Зб. тез доп. IV Міжнар. науково-практ. конф. (12 жовт. 2023 р., м. Львів), м. Львів, 12 жовт. 2023 р. Львів, 2023. С. 322–326.