

## **ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ НА ОСНОВІ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**

**Черкас Я.В.**

*Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент*

Визначальна роль персоналу в діяльності підприємств готельного господарства, забезпеченні якості обслуговування актуалізує питання застосування сучасних методів управління персоналом.

Послуги, що пропонуються підприємствами готельного господарства передбачають безпосередній контакт клієнта з персоналом, що значно підвищує вимоги до професійної компетентності, комунікабельності, культури та творчості останнього.

Інвестиції в людські ресурси та кадрову роботу стають довгостроковим фактором підвищення конкурентоспроможності та прибутковості готелю.

Управління персоналом пов'язане з використанням можливостей працівників для досягнення цілей підприємства. Керувати персоналом, означає планувати, організовувати, здійснювати мотивацію та контроль за формуванням, розподілом, перерозподілом та використанням людських ресурсів.

Ефективність управління персоналом багато в чому залежить від обраної системи управління персоналом підприємства.

В наукових працях вітчизняних та закордонних вчених пропонується низка методів ефективного управління персоналом. До класичних методів відносять: адміністративні, економічні та соціально-психологічні. Більш сучасні методи управління передбачають використання так званих трьох стилів:

- стиль участі (пояснити чому працівник є важливим у команді, створити відчуття власної значущості; застосовується для нових членів команди та працівників низових ланок);

- стиль безпосереднього керівництва (дати працівникам відповідь на п'ять запитань: Що? Де? Як? Чому? Коли?; працівники повинні знати, що повинні робити, які їхні функціональні обов'язки, коли робота має бути виконана; як приклад, цей метод часто застосовується в організації роботи працівників клінінгових служб готельних підприємств);

- стиль командної роботи (обмін досвідом, спільне вирішення проблем, колективні поради; як приклад, застосовується при організації банкетів і подібних заходів в ресторанах).

Для ефективного управління персоналом менеджер повинен вміти розпізнавати креативний потенціал та роль особистості кожного працівника в інноваційних процесах, знати його мотиваційні установки, вміти їх формувати та спрямовувати згідно із завданнями, що постають перед підприємством готельного господарства.

Численні дослідження вказують на те, що працівники, націлені тільки на прибуток, не є схильними до креативності. Відомий дослідник Тереза Амабайл сформулювала «внутрішній мотиваційний принцип креативності», який полягає в тому, що люди більш креативні, коли вони мотивуються інтересом до роботи та отриманим від неї задоволенням, а не тільки грошима.

Останнім часом значної популярності серед багатьох підприємств готельного господарства набула ідея сприйняття персоналу як стратегічного ресурсу. З метою ефективного управління цим ресурсом необхідно максимально використовувати його явний та прихований потенціал. Основу даного потенціалу складає не тільки професійна майстерність, а й здатність до творчості, до креативного мислення та генерації нових ідей.

Різноманітність методів управління персоналом та активізації їх інноваційного потенціалу з одного боку дає значні результати, а з іншого - створює низку нових управлінських проблем. Саме тому потрібно вміти обирати методи, які будуть найбільш продуктивними в певному середовищі та для конкретних працівників.

Отже, сучасний процес управління персоналом містить у собі комплекс інноваційних механізмів, організованих навколо взаємодії працівників, активізації творчого потенціалу персоналу, інтеграції його зусиль на досягнення поставлених цілей. Тому, можна з упевненістю сказати, що саме взаєморозуміння та взаємовідносини керівника з працівниками, розвиток креативності персоналу підприємств готельного господарства призведуть до підвищення якості обслуговування, що забезпечить йому сталий розвиток.

## **МЕТОДИ ПОШУКУ СТРАТЕГІЧНИХ РІШЕНЬ: ЕКСПЕРТНІ МЕТОДИ**

*Ткачина А.М.*

*Науковий керівник – Оболенцева Л.В., канд. екон. наук, доцент*

Нові сучасні загальноекономічні завдання, непередбачувані фактори, безпосередньо впливають на ефективність прийняття рішень, та вимагають, щоб ці рішення були дієвими та максимально обґрунтованими. Досвід, інтуїція в поєднанні з інформацією дають