

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ

Глушенко В.С.

Науковий керівник – Краснокутська Ю.В., канд. екон. наук, доцент

В сучасних умовах для нашої країни дуже важливою задачею є розвиток внутрішнього туризму. В інфраструктурі гостинності функціонують різні підприємства, але саме готельний сервіс багато у чому представляє «обличчя» міста або регіону. Залучити нових гостей, сприяти збільшенню кількості постійних клієнтів покликана система управління персоналом.

В сфері гостинності від роботи персоналу залежить дуже багато – якість сервісу, задоволеність клієнтів, репутація, імідж та, в кінцевому результаті, прибуток. В умовах зростання конкуренції в готельному секторі для кожного підприємства дуже важливо побудувати ефективну систему управління персоналом. Успіхи відомих світових готелів в забезпеченні високої якості їх швидкого відновлення, зниженні витрат на надання послуг та інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створенні високоефективні системи управління персоналом.

Інвестиції в трудові ресурси та кадрову роботу стають довготерміновим фактором конкурентоспроможності та виживання фірми. Для підвищення ефективності управління персоналом важливо провести діагностику наявного стану, виявити сильні та слабкі сторони.

Приймаючи до уваги той факт, що більша частина послуг в індустрії гостинності здійснюється персоналом готелів при безпосередньому контакті з клієнтами, людський фактор в цій галузі дуже важливий, як і ефективний менеджмент персоналу. В теперішній час провідні компанії – власники готелів активно розробляють різноманітні варіанти обслуговування гостей, підлаштовуючись до тих вимог, які диктують зміни в сучасному світі, роблячи основний акцент на максимальному різноманітті та індивідуалізації обслуговування.

В готельному бізнесі перед кожним співробітником постає важлива й складна задача – створювати атмосферу гостинності, в якій гості будуть відчувати себе комфортно. Готелі, що наймають та утримують кращих в галузі співробітників-професіоналів та формують команду однодумців, створюють собі велику конкурентну перевагу, яку дуже складно перейняти або скопіювати конкурентам. Диференціація персоналу вимагає ретельного відбору персоналу, розробки програм морального та матеріального стимулювання, ротації кадрів, а також системи тренінгів та курсів підвищення кваліфікації. Крім того, існує проблема сприйняття персоналом нових технологій та ідей розвитку

готелю. Деякі співробітники в такому випадку, як правило, в силу низької професійної компетенції поділяють принцип «це теорія, на практиці усе по-іншому». Однак на практиці нерозуміння сутності нововведень, опір змінам, небажання навчатися, проблеми з встановленням ефективних комунікацій, ігнорування необхідності управління знаннями істотно обмежують конкурентоспроможність та відповідно призводять до втрати готелем доходів.

Якість послуг гостинності напряму залежить від персоналу та від управління. Від персоналу залежить ціна продукту, що проявляється в собівартості – важливішої складової ціни, а також його новизна. Однак кваліфікація персоналу не є визначальним фактором. Багато залежить від системи управління персоналом та особистих якостей, досвіду та знань менеджерів.

Система управління персоналом підприємства гостинності включає наступне коло питань:

- формування системи оплати праці та матеріальне стимулювання;
- забезпечення умов роботи (ергономічність та безпека робочого місця, забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату та необхідного рівня технічної оснащеності);
- розробка перспективи кар'єрного росту;
- пробудження інтересу до роботи (контроль та мотивація).

Таким чином, задачі менеджера з персоналу полягає у відборі кадрів з урахуванням необхідного рівня кваліфікації, раціональному використанні, розвитку та мотивації персоналу.

Управління людськими ресурсами є одним з важливіших напрямків в діяльності організацій та вважається основним критерієм його економічного успіху. Якщо раніше головна увага приділялася розвитку та удосконаленню технічного прогресу, впровадженню прогресивних технологій та модифікації організаційних структур, то в теперішній час створено крен в сторону людського фактору, іншими словами, сутність та ефект бізнесу визначають люди.

МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ ТУРИСТЬКОГО РИНКУ

Мазіна І.О.

Науковий керівник – Краснокутська Ю.В., канд. екон. наук, доцент

Процес розвитку ринку туристських послуг достатньо складний та значне місце в ньому займає рекреаційна орієнтованість поведінки