

УПРАВЛІННЯ ТРУДОВИМИ РЕСУРСАМИ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Поспелов Р.С.

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

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.

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 дик-

тують 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.

Управління людськими ресурсами є одним з важливіших напрямків в діяльності організації 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.

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сопалєва А.В.

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

Ресторанний бізнес розвивається швидкими темпами, але більшість рестораторів стикаються з великою кількістю проблем. Наявна політична та економічна ситуація посилює ці проблеми та додає нових. Багато у чому через ці проблеми заклади громадського харчування перебудовують свою роботу або навіть зачиняються.

Головні проблеми, з якими стикають ресторатори – це концепція закладу та висока конкуренція. Сучасній людині важливо не тільки смачно поїсти, новими задачами сучасних кафе та ресторанів стають затишна атмосфера, оригінальна концепція та інтер'єр, приємні сюрп-