

Вартість використання приміщень для проведення конференц-заходів встановлюється відповідно до часу використання, від сплати оренди за час до сплати оренди за добу.

Таким чином, наявний конференц-сервіс підприємств готельного господарства м. Харкова дозволяє проведення ділових зустрічей загальною кількістю учасників від 20 до 500 осіб, виставкова та конференц-площа від 40 м² до 1000 м².

Зважаючи на те, що обслуговування ділових туристів є перспективним і дозволить збільшити показник завантаженості готелю, слід враховувати, що окрім існуючої конференц-площі суттєвим фактором при проведенні ділових заходів є здатність готелю розмістити їх учасників.

Список літератури:

1. Андренко І. Б. Діловий туризм: / І. Б. Андренко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ, 2014. – 165 с.
2. Сайт [booking.com](https://www.booking.com). [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.booking.com>

УДК 331.6

Антоненко І. Я.,
д-р екон. наук, професор,
професор кафедри туристичного та готельного бізнесу;
Воцана М. В.,
HR-менеджер мережі готелів Reikartz
магістр кафедри туристичного та готельного бізнесу,
Національний університет харчових технологій

СПЕЦИФІКА РОБОТИ HR-МЕНЕДЖЕРА В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Успіх готелю – відмінна робота співробітників. Людина, від якої залежить цей успіх – HR-менеджер.

У готельному бізнесі робота HR-менеджера повинна містити в собі творчий підхід до управління персоналом, зокрема побудувати корпоративну культуру готелю, що дозволяє створити не просто згуртований колектив, але й цікаве робоче середовище, покращити показники сервісу, що може вплинути на успішність підприємства та ін. [1].

Спільна робота HR-менеджера та керівництва готелю здатна організувати сильну команду співробітників з єдиною місією й філософією, єдиними цінностями. Тільки так готель зможе очікувати ініціативності і потужної віддачі в роботі кожної людини, що є в штаті, і це, як наслідок, стає видно гостям, партнерам, здобувачам. Імідж готелю створюють його співробітники, і яким би сильним не було керівництво, воно не зможе одноосібно вивести бренд на високий рівень довіри.

До HR-менеджера можуть звернутися співробітники різних відділів і посад, від лінійних до менеджерів середньої та вищої ланки управління з робочими й особистими питаннями, розраховуючи на корисну пораду, сприяння або допомогу, наприклад досягти компромісу в розбіжних думках, примирити між собою відділи та їх керівників, розробити план по виправленню допущених помилок в роботі або дисципліни. HR-менеджер іноді може стати психологом, готовим вислухати та підтримати, вирішити неординарну ситуацію, допомогти правильно сформулювати проблему, донести до керівництва, проконтролювати результат.

Взаємодія HR-менеджера та колективу – робота, що вимагає різних підходів і специфічної, делікатної співпраці з усіма. Кожна ланка в структурі управління готелю чекає від відділу по управлінню людськими ресурсами підтримки і розуміння, слушної поради та допомоги, особливо це стосується дисциплінарних нововведень, оптимізації інноваційних, мотиваційних проектів.

Саме HR-менеджер здатен довести до персоналу ідеї керівництва настільки грамотно й аргументовано, щоб була всебічна підтримка всього колективу позиції керівництва. І навпаки, персонал через HR-відділ доносить до керівництва свої вимоги, а саме змінити умови праці, підвищити заробітну плату, внести зміни, оптимізувати обов'язки підлеглих.

З HR-менеджерами співпрацюють менеджери інших відділів, які займають в штаті готелю «гарячі» посади, балансуючи між підлеглими і керівництвом, маючи велику відповідальність, більше вимог, напружених моментів в роботі.

HR-менеджер в готелі повинен знати досконало сервіс, володіти мистецтвом гостинності, адже йому необхідно передавати ці вміння персоналу, особливо претендентам на певні посади, початківцям, пояснювати, що людина, яка працює в готелі незалежно від особливостей своєї роботи, зобов'язана знати основні стандарти готельної індустрії, усі послуги готелю, структуру і специфіку роботи відділів, і найголовніше, вміти спілкуватися з гостями та вирішувати позаштатні ситуації, знати як повинен виглядати номер після прибирання, які компліменти поставити під заїзд того чи іншого гостя, провести зустрічі з організації заходів і багато іншого.

Крім основних функцій, що характеризують посаду HR-менеджера в готелі на нього покладається місія вчителя, наставника, провідника в готельний бізнес. Без цих якостей і вмінь йому буде не просто залучити співробітників в корпоративну культуру і постійно підтримувати її дух в колективі. Тому HR-менеджеру необхідно не тільки проводити екскурсії по готелю для нових кадрів, претендентів, здобувачів, а й організувати на постійній основі тренінги про стандарти сервісу, командоутворення, лідерство, взаємодію між відділами, правила, прийняті в готелі.

Для здобувачів HR-менеджер може організувати дні кар'єри, під час яких, крім екскурсій, майбутнім фахівцям можна розповісти про перспективи зростання в готельному бізнесі, що для цього потрібно, з яких позицій варто починати кар'єрний шлях, або брати участь в Ярмарках вакансій, що організовують ЗВО, де є можливість знайти майбутніх співробітників.

Список літератури:

1. Что должен уметь HR-менеджер?- Режим доступа: https://synergy.ru/about/education_articles/speczialnosti/kem_yavlyayutsya_hr_menedzhery_i_chem_oni_zanimayutsya

УДК 351

Баландіна І. С.
канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри туризму і готельного господарства,
*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Процес переходу України на ринкову економіку супроводжувався глибокими політичними і соціально-економічними змінами у структурі підприємств різного типу та форми власності. Так, збільшується кількість приватних підприємств, які за рівнем виробництва та якістю надання послуг не поступаються державним. Вагомим складником сфери послуг є ресторанне господарство. Це сучасний бізнес, що швидко розвивається і набуває різних форм [1].

На сьогодні галузь ресторанної справи може бути поділена на наступні сегменти ринку:

- гастрономія – наприклад, заклади ресторанного господарства із певною кухнею, банкетні зали тощо,
- самообслуговування – ресторани та кафе швидкого харчування,
- корпоративне надання послуг з харчування – заклади громадського харчування на підприємствах, в установах, організаціях,
- соціальне харчування – харчування дітей у дошкільних, шкільних навчальних закладах, закладах санаторно-курортного лікування, оздоровницях тощо.

У рамках даних сегментів ринку державне регулювання галузі передбачає чіткий класифікатор видів закладів ресторанного господарства, який представлений у ДСТУ 4281:2004. «Заклади ресторанного господарства класифікація».

Відповідно до наведеної в у ДСТУ 4281:2004 класифікації можна побачити різноманіття видів закладів ресторанного господарства, проте, система класифікації запропонована ДСТУ є застарілою і не відображає сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства. Для забезпечення належного рівня конкурентоспроможності вітчизняної галузі ресторанного господарства необхідно доповнити описану в ДСТУ класифікацію відповідно до специфіки надання послуг.