

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ РОБОТИ З ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

В сучасних умовах готельно-ресторанний бізнес є одним із пріоритетних напрямків сучасного розвитку економіки. Все більшу значимість для підприємств має проблема забезпечення кваліфікованими кадрами, від ефективності використання яких залежать результати їх діяльності.

В зв'язку з цим, в різноманітних формах відбувається створення нової моделі розвитку і використання людських ресурсів. До її основних рис належить орієнтація на висококваліфіковану і ініціативну робочу силу, інтегровану в систему виробництва, неперервність процесу підвищення кваліфікації, партнерські відносини між адміністрацією і колективом.

Дослідження причин плинності кадрів в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу показав, що визначальними з них є недостатнє стимулювання персоналу в умовах специфіки їх діяльності. Особливо це актуально для даної сфери послуг, де від персоналу залежать результати роботи підприємств.

Удосконалення практики підбору кадрів, стимулювання їх праці, підвищення кваліфікації пов'язано з об'єктивною оцінкою персоналу підприємства, що дає можливість визначити відповідність якісних характеристик управлінського персоналу (здібностей, мотивації і особистих якісних характеристик) вимогам посади або робочого місця.

Аналіз забезпечення управлінськими кадрами підприємств готельно-ресторанного бізнесу показав, що вирішення цього питання відбувається в значній мірі не обгрунтованою.

Так, серед керівників досліджених комплексів до 40% не мають професійної освіти, а невідповідність професійної підготовки тим посадам, які займають на підприємствах, підтвердили 31,5% спеціалістів, що приводить до зниження ефективності використання трудових ресурсів.

Діяльність керівника незалежно від його конкретного змісту – це мотивована діяльність, направлена на вирішення проблем, організація і контроль виконання задач і досягнення поставлених цілей. Вона повинна бути різноманітною, відносно самостійною і творчою. Праця керівника має яскраво виражений індивідуальний характер і надає йому великі можливості для вибору методів

управління персоналом для досягнення запланованих результатів роботи.

В організації роботи керівників готельно-ресторанного бізнесу важливе значення має розробка ефективної системи мотивації персоналу. Мотивація безпосередньо пов'язана з оцінкою праці і її результатів. Процес оцінки роботи персоналу включає визначення якості праці конкретного виконавця, що дає можливість кожному з них працювати ще краще, якщо оцінка буде справедливою і зрозумілою.

Соціологічні дослідження виявили пріоритетні мотиви діяльності персоналу, що є рухомою силою в досягненні якісних показників праці. Система стимулювання персоналу повинна передбачати винагороду за високу ефективність праці і вклад в результати роботи підприємства.

Соціологічні дослідження в колективах підприємств готельно-ресторанного бізнесу показали, що серед мотивів діяльності матеріальне заохочення складає значну питому вагу (73,8%). найбільш вагомими мотивами є премії (78%), пільгове харчування на підприємстві (58%). Але одних матеріальних стимулів недостатньо. До нематеріальних мотивуючих факторів належить можливість досягнення успіху, визнання, робота, пов'язана з відповідальністю, командною взаємодією, можливість проявити творчий потенціал.

Тому важливий індивідуальний підхід, талант керівника знайти мотив, що заставляє конкретного працівника ефективно працювати.

В досліджених колективах підприємств готельно-ресторанного бізнесу незадоволення працею визначила значна кількість працівників (біля 22%), що є результатом недостатньої уваги соціальним мотивам діяльності з боку керівників підприємства, а також утворенню нормальних умов праці, соціальному захисту особистості.

Особливу увагу необхідно звернути підбору керівних кадрів. Цю проблему вирішують підприємства різними методами. Найбільш ефективним є виховання майбутніх керівників із спеціалістів на своєму підприємстві.

Розробка чітких планів роботи, постійний контроль і оцінка діяльності – основні складові процесу виховання професіоналів необхідної кваліфікації. Такі спеціалісти знають всі особливості діяльності підприємства, зможуть вирішувати проблемні ситуації, що виникають на підприємстві, а також професійно організувати колектив для досягнення високих результатів діяльності.