

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Щербата І.М., гр. 334

Науковий керівник – канд. екон. наук Долга Г.В.
Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

У сучасному світі управління персоналом займає надзвичайно міцні позиції. Ефективність та організація праці менеджера, безумовно, є ключовою передумовою успішного функціонування організації. Менеджер займає ключове положення у системі управління персоналом. Ця важлива роль менеджера визначається тим, що він наділений повноваженнями приймати рішення, вирішує що, кому, коли і як робити; несе за це відповідальність перед власником майна організації.

Управління персоналом можна визначити як діяльність, що спрямована на досягнення найбільш ефективного використання працівників для досягнення цілей підприємства та особистісних цілей. Ефективність розглядається не тільки в економічному плані - як економічність, якість, продуктивність, нововведення, прибуток, а і в більш широкому контексті й пов'язується з такими поняттями особистісного, психологічного плану, як задоволеність співробітників своєю працею, участю у трудовому колективі підприємства, високий рівень самооцінки колективу, мотивація персоналу до ефективної праці. Головною особливістю управління персоналом саме на підприємствах готельної сфери є те, що персонал – найбільш важлива ланка в ланцюгу отримання доходів та вилучення прибутків в індустрії готельного бізнесу. Людський фактор є однією з найбільш важливих складових концепції розвитку готелів, так як контакт працівника та гостя – невід'ємний елемент концепції надання послуг. Крім того, індустрія готельного господарства достатньо трудомістка, зайнятість в цій сфері відмічається рухливістю, сезонною нерівномірністю, значною часткою некваліфікованого персоналу, значною плінністю кадрів, використанням тимчасових працівників, які не мають постійної роботи тощо. Тому з метою оптимізації даного положення, залучення та утримання спеціалістів з необхідними навичками, вміннями та бажанням служити клієнтам, менеджерам необхідно проводити ефективну роботу щодо пошуку шляхів розробки та впровадження більш дієвої політики управління персоналом на підприємствах готельної сфери.

Відомо, що успіхи провідних світових готелів полягають у створенні високоефективної системи управління персоналом. Велике значення для ефективної кадрової політики має аналіз характеристик

ринку робочої сили. Внутрішні особливості готелю, а саме: поставлені цілі розвитку, тенденції його управлінського стилю, конкретний характер розв'язуваних ним завдань, специфіка робочих колективів тощо, також повинні прийматися в розрахунок для забезпечення ефективності кадрової політики. Отже, основними причинами збільшеної уваги до персоналу в індустрії готельного бізнесу є такі: важливість взаємовідносин працівників і клієнтів, зростання цін в даній сфері, що безпосередньо пов'язано зі зростанням заробітної плати працівників та посилення державного регулювання в сфері управління людськими ресурсами.

У практичному плані можна виділити такі основні функції управління персоналом: прогнозування ситуації на ринку праці та у власному колективі для вжиття попереджувальних заходів; аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи; мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально комфортних умов у колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності працівників тощо. При цьому зберігаються і традиційні завдання з адміністративної роботи з персоналом. Управління персоналом на підприємствах готельної сфери включає такі основні етапи: планування; оцінка трудової діяльності; навчання; набір персоналу, відбір; профорієнтація та адаптація; підбір персоналу (зовнішній та внутрішній); підвищення, зниження, переміщення, звільнення; підготовка; прогнозування необхідної чисельності персоналу для виконання як поточних, так й перспективних завдань.

Відповідно до досліджень WARD HOWELL INTERNATIONAL, представники сфери послуг указують на те, що для України характерним є тотальний дефіцит ефективних менеджерів. Сьогодні головними причинами нестачі кваліфікованого управлінського персоналу на підприємствах готельного бізнесу є: – політична нестабільність, злочинність, корупція; – неефективна система мотивації праці (низька заробітна платня, слабкий зв'язок із результатами праці, відсутність дійових моральних та матеріальних стимулів до праці тощо); – відсутність періодичного підвищення кваліфікації управлінського персоналу (провідних керівників, фахівців); – значні недоліки в системі якості праці менеджерів (відсутність розробок та практичного впровадження).

Отже, підприємствам готельної сфери необхідні висококваліфіковані менеджери зі швидкою адаптованістю та вмінням приймати вірні управлінські рішення, управлінці, які в сучасних умовах зуміють впроваджувати більш дієві та досконалі системи управління персоналом, що в подальшому принесе підприємству користь.