

КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК ЗАПОРУКА РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Ленська І.П., магістрант

Пенкін А.К., асист.

Полупан В.В., канд. техн. наук, доц.

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Тридцять років незалежності дуже малий проміжок часу для грандіозних проєктів, одним з яких є готельний бізнес. Відхід від пострадянських стандартів, вибір подальшої форми розвитку за європейським, американським, азійським чи іншими стандартами та інтеграція в світовий бізнес готельно-ресторанних послуг вимагає певного часу та великих інвестицій.

Готельний бізнес – основна складова туристичної сфери, яка спрямована на задоволення потреб населення у вигляді житла, розваг, харчування, транспортного й екскурсійного обслуговування та інших видів надання послуг. Центром будь-якого готельного комплексу є колектив працівників та управлінців, які реалізують свою діяльність за допомогою менеджменту готельного бізнесу. Персонал у готельному бізнесі є найважливішою складовою частиною. Якість обслуговування в готелях залежить від майстерності і свідомості персоналу. Задоволення клієнта у сфері обслуговування залежить від ввічливості персоналу та його чуйності.

До ланок управління готелями належать керівники, їхні заступники, що керують декількома структурними підрозділами, самі структурні підрозділи і провідні спеціалісти, що виконують окремі функції, менеджери, або частину виконують власник та генеральний директор. Менеджер готельного бізнесу досить часто стикається з різними проблемами, які вимагають від нього певної здатності до необхідних змін в управлінні і функціонуванні. Менеджери повинні мати навички керування людьми і процесами розвитку, але для більшості готелів усе ще характерна висока частка працівників із недостатнім рівнем освіти.

Сучасний менеджер повинен брати на себе ризики ухвалення рішень, стимулювати персонал до нових способів виконання роботи і новими послугами, забезпечувати результати в інтересах клієнтів, заохочувати своїх співробітників за участь у розробленні підходів для постійного вдосконалення послуг. Однак більшість персоналу готелів не володіють ні навичками роботи з сучасними готельними технологіями, ні знаннями етики роботи з клієнтами. Саме тому

основним завданням сучасних готелів є формування компетентного персоналу управління.

Як вважають К. Б. Козак і Г. Ф. Маркова [1], добір нового персоналу не тільки забезпечує режим нормального функціонування підприємства, але й закладає фундамент майбутнього успіху. Від того, наскільки ефективно поставлена робота з добору персоналу, значною мірою залежить якість людських ресурсів, їхній внесок у досягнення мети підприємства. Для залучення талановитого, перспективного персоналу в готельний бізнес пропонується застосування прелімінарінгу. Прелімінарінг – це метод, який сприяє залученню до роботи здібних студентів і молодих фахівців після закінчення навчання з перспективою подальшого працевлаштування. Студент, який проходить практику в готелі заповнює анкету, надає резюме і проходить тестування. Після закінчення практики за наявності вакансії його може бути зараховано до кадрового резерву.

На розвиток туризму і його основної складової – готельної галузі – впливає зовнішньоекономічна діяльність країни, процеси інтеграції та глобалізації у світовій економіці. Ці тенденції опосередковано сприяють зростанню ділової активності, а, отже, переміщенню населення всередині країни та за її межі. Водночас такі явища, як економічна і політична нестабільність, інфляція значно стримують розвиток індустрії туризму та гостинності. Конкурентний клімат в галузі формується внаслідок взаємодії факторів макросередовища, серед яких виділяють діючі конкуруючі підприємства, потенційних учасників ринку, наявність субститутів, а також покупців і постачальників. У готельному господарстві України сформувався успішний сегмент висококатегорійних готелів (4-5 зірок) [2]. Як правило, вони являють собою готельні підприємства, в яких співзасновниками є зарубіжні оператори, що пропонують сучасні технології обслуговування клієнтів відповідно до визнаних міжнародних стандартів і правил. Активний розвиток виїзного туризму надав українцям можливість порівняти рівень і якість обслуговування в зарубіжних готельних підприємствах з вітчизняними підприємствами сфери розміщування.

Список використаних джерел

1. Козак К. Б., Маркова Г. Ф. Дослідження проблем управління персоналом в готельно-ресторанній галузі // Журнал Економіка харчової промисловості. - 2015.- т. 7, вип. 4, с. 1-7.

2. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія / Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017, с. 155-170.