

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Микитовська О.П., гр. ТХ-30

Науковий керівник – асист. **Брикова Т.М.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Ефективне функціонування будь-якої організації, що спеціалізується на наданні послуг, насамперед, визначається ступенем розвитку її персоналу. Підприємства готельної сфери – не виняток. Для підприємств сфери «гостинності» розвиток персоналу є особливо актуальним, оскільки рівень обслуговування гостей, що формує власний імідж компанії, залежить безпосередньо від персоналу.

Розвиток персоналу — це системно організований процес безперервного професійного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійно-кваліфікаційного просування, формування резерву керівників та вдосконалення соціальної структури персоналу.

Традиційно сформувалося дві стратегії розвитку персоналу. Перша стратегія – так зване ситуативне навчання, коли відповідні заходи проводяться для конкретних проблем. При цьому є два варіанти: запросити тренера-фрілансера або провести корпоративний тренінг конкретно для співробітників даної компанії. Друга стратегія називається системною і полягає у створенні у межах відділу персоналу підрозділу, завдання якого полягає у створенні повноцінної системи навчання співробітників за чітко визначеним списком компетенцій. Для підприємств сфери готельного бізнесу оптимальним буде поєднання цих двох стратегій.

Крім підвищення професійних навичок дуже важливо вміти спілкуватися з клієнтами, особливо у нестандартних ситуаціях. Саме тому важливим моментом розвитку персоналу є його мотивація. Система стимулів для кожної категорії працюючих пов'язується з участю у прибутках, просуванню по службі, надання різних соціальних пільг.

В ході аналітичних досліджень було доведено, що ефективність мотивації залежить від можливостей реалізації індивідуального підходу до формування системи винагород різних категорій працюючих та в межах окремих категорій персоналу. Таким чином удосконалення системи розвитку персоналу є невід'ємною складовою забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності у сфері готельного бізнесу.