

УДК 331.08

DOI:10.5281/zenodo.11864290

**К.В. Калєнік**, канд, екон. наук, доц. (ДБТУ, Харків)

## **ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ЄВРОПЕЙСЬКІЙ ВЕКТОР**

У сучасному конкурентному середовищі готельно-ресторанний бізнес стикається з численними викликами, що вимагають високого рівня професіоналізму від усього персоналу. Одним із ключових факторів успішної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу є забезпечення бездоганного обслуговування, що відповідає європейським стандартам. Європейський вектор у підготовці та підвищенні кваліфікації персоналу стає важливим орієнтиром для багатьох підприємств сфери гостинності, які прагнуть досягти високих стандартів обслуговування. Це можливо лише за умови постійного підвищення кваліфікації співробітників.

Підвищення кваліфікації персоналу дозволяє підприємствам готельно-ресторанного бізнесу:

- покращити якість обслуговування: навчені працівники можуть краще взаємодіяти з клієнтами, ефективно вирішувати проблеми та забезпечувати високий рівень сервісу.

- забезпечити відповідність міжнародним стандартам: Європейські стандарти обслуговування встановлюють високі вимоги до якості послуг, гігієни та безпеки.

- залучити та утримати клієнтів: професійне обслуговування сприяє формуванню позитивного іміджу підприємства та підвищенню лояльності клієнтів.

- підвищити мотивацію та продуктивність працівників: інвестиції в навчання сприяють підвищенню мотивації персоналу та їхньому професійному розвитку.

Стандартом на міжнародному ринку праці є систематичне підвищення кваліфікації працівників шляхом постійного запуску курсів для отримання додаткових навичок та підвищення кваліфікації [1].

Ключовими сертифікаційними програмами для підвищення кваліфікації є:

1. EuroCHRIE (European Council on Hotel, Restaurant & Institutional Education). Організація пропонує освітні програми та семінари з менеджменту готелів, ресторанів, управління подіями та туризмом.

2. AHLEI (American Hotel & Lodging Educational Institute). Сертифікаційні програми для різних рівнів персоналу, включаючи Certified Hotel Administrator (CHA), Certified Hospitality Supervisor (CHS), Certified Food and Beverage Executive (CFBE) та інші.

3. WSET (Wine & Spirit Education Trust). Програми для професіоналів у сфері виноробства та напоїв, включаючи різні рівні сертифікації.

4. EHL (École hôtelière de Lausanne). Престижна школа готельного менеджменту, що пропонує сертифікаційні програми для різних аспектів готельно-ресторанного бізнесу.

Перевагами Європейських сертифікаційних програм є:

- визнання на міжнародному рівні: Європейські сертифікаційні програми визнаються у всьому світі, що підвищує конкурентоспроможність працівників на міжнародному ринку праці;

- високі стандарти навчання: програми забезпечують високу якість освіти та професійної підготовки, що відповідає сучасним вимогам готельно-ресторанного бізнесу;

- кар'єрні перспективи: наявність сертифікатів від відомих організацій відкриває нові можливості для кар'єрного росту та підвищення заробітної плати;

- покращення якості обслуговування: підвищення кваліфікації персоналу безпосередньо впливає на якість обслуговування клієнтів, що сприяє підвищенню репутації та лояльності споживачів.

Підвищення кваліфікації персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу відповідно до європейських стандартів є необхідною умовою для забезпечення високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності на ринку. Впровадження систематичних програм навчання, використання сучасних технологій дозволяють досягти високих стандартів сервісу та задовольнити потреби найвибагливіших споживачів. Інвестиції в професійний розвиток персоналу є ключовим фактором успіху для будь-якого підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

#### Інформаційні джерела

1. Непочатенко, В. (2022). Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*, (39).