

УДК 338.4:640.43

DOI:10.5281/zenodo.11865434

В.В. Колесник, канд. техн. наук, доц. (ДБТУ, Харків)

В.В. Полупан, канд. техн. наук, доц. (ДБТУ, Харків)

А.К. Пенкін, асис. (ДБТУ, Харків)

МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ ЯК ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Під час розвитку людського капіталу, підвищення кваліфікації персоналу для сфери готельної індустрії слід створювати спільноти, до яких мають входити готельні підприємства, роботодавці та навчальні заклади, які здійснюють підготовку у сфері готельного господарства. Функціонування спільноти необхідно класифікувати за такими тенденціями:

1. Погодження діяльності з готельними комплексами:

а) виявлення фахівців у галузі готельного господарства, що найбільше користуються попитом;

б) створення асоціації фахівців готельної промисловості, доступної всім роботодавцям;

в) моніторинг кваліфікації фахівців готельної індустрії з метою їх цілеспрямованої підготовки для здійснення діяльності на керівних постах у готельному бізнесі;

г) надання консультаційних послуг для готельних підприємств з широкого кола питань у галузі кадрового забезпечення.

2. Координація діяльності з навчальними закладами у галузі готельного господарства:

а) перепідготовка та підвищення кваліфікації викладацького складу навчальних закладів готельного профілю;

б) створення та впровадження концепції дистанційного навчання з використанням сучасних комп'ютерних та телекомунікаційних технологій;

в) організація стажувань в іноземних державах для студентів та викладачів з метою обміну досвідом у галузі готельної індустрії та вивчення професійної мови;

г) здійснення практики студентів на базі діючих готельних підприємств;

д) організація взаємодії з керівництвом готельних комплексів з метою працевлаштування студентів.

3. Організація інформаційно-координаційної діяльності:

а) здійснення переатестації співробітників готельної індустрії;

б) сертифікація готельних підприємств, визначення рівня професійної майстерності працівників;

в) обмін досвідом між викладацьким складом навчальних закладів готельного профілю та керівництвом готельних підприємств.

Створення даної спільноти сприятиме підвищенню ефективності підготовки кадрів у галузі готельного бізнесу, що неодмінно позначиться на підвищенні конкурентоспроможності та збільшенні доходів готельних комплексів.

Менеджмент персоналу є одним із суттєвих цілей у процесі діяльності готельного підприємства та виступає головним параметром його ефективної діяльності. Якщо в недалекому минулому особливий інтерес для готельного підприємства представляло запровадження нових технологій, перетворення служб і підрозділів, то зараз головна увага приділяється людському фактору, як найбільш ефективному механізму існування конкурентоспроможного готельного бізнесу.

Істотного значення набуває ступінчасте підвищення кваліфікації готельного персоналу на основі проведення тренінгів з метою підвищення якості оволодіння обов'язками. В даному моменті дуже важливо враховувати наступне: тренінг являє собою засіб модифікації ставлення співробітника до своїх професійних обов'язків, що передбачає підвищення ефективності функціонування готельного підприємства; офіційний зміст тренінгу призначений для покращення професійних навичок та підвищення кваліфікації персоналу; тренінг призначений для вдосконалення можливостей працівників готельного підприємства, що проявляється у підвищенні якості обслуговування.

З метою подальшого вдосконалення тренінгової підготовки керівництву готельного підприємства необхідно ініціювати наступні заходи:

1. Діагностика з розмірності потребам. Ця обставина спрямована на виявлення оцінки виконання працівниками своєї діяльності.

2. Ціновий моніторинг. На цьому кроці слід встановити, які кошти необхідно витратити для підготовки фахівців готельного підприємства до необхідного професійного рівня.

3. Контроль успішності виконання професійних обов'язків. Ця процедура передбачає здатність та можливість виконання працівником діяльності за призначенням.

4. Заснування стандартів професійної діяльності.

5. Ліквідація перешкод.

6. Діяльність. Працівнику має бути запропоновано потрібний час для професійного освоєння своїх обов'язків.

7. Тренінг. Ця процедура передбачається в тому випадку, якщо необхідно підвищити професійні навички працівника готельного підприємства.

8. Реорганізація діяльності. Модифікація трудової діяльності може виявлятися як кращий засіб для поліпшення застосування професійних якостей працівника.

9. Переміщення чи звільнення з роботи. Здійснюється в тому випадку, коли всі інші заходи (ротація, переведення на нижчу посаду) виявилися марними.

10. Формування атмосфери небайдужості працівника до виконання своїх службових обов'язків. У даному випадку необхідні заходи (заохочення, покарання, посилення дисципліни або їх поєднання), які сприятимуть мотивації працівника до трудової діяльності.

З метою зменшення кадрових складностей готельного підприємства необхідне здійснення наступних заходів:

- запровадження інноваційних стратегій менеджменту, ідентичних основним світовим напрямам розвитку готельного господарства;

- моніторинг креативних форм та методів менеджменту персоналу готельного підприємства, координації виробничої діяльності;

- переведення діяльності готельного підприємства на актуальні кадрові методики, координація менеджменту підбору кадрів;

- вдосконалення ступеня професіоналізму працівників готельного підприємства.

Для вирішення наведених завдань на підприємствах готельної індустрії необхідне створення єдиної системи моніторингу можливостей кожного службовця, концепції мотивації та заохочення персоналу, тренінгових центрів і майданчиків, що сприятиме виконанню місії підприємства, підвищенню ефективності його функціонування та підвищенню прибутку.

Таким чином, з метою підвищення менеджменту якості підготовки персоналу готельного підприємства слід вказати на необхідність інтенсифікації практичної спрямованості навчання, можливість тренінгової підготовки, створення нових стандартів освіти, розроблених на основі тісної інтеграції вузівського навчання та практичної спрямованості підготовки безпосередньо в готельних підприємствах, перетворення процесу підготовки кадрів для готельного господарства в систему безперервної професійної освіти, що відповідатиме сучасній парадигмі галузі.