

**В.І. Федак**, асист. (*ХДУХТ, Харків*)  
**К.В. Каленік**, ст. викл. (*ХДУХТ, Харків*)

## **КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Персонал сьогодні стає найважливішим ресурсом готельного комплексу, яким потрібно грамотно управляти. У сфері обслуговування дуже важливо проводити правильний підбір працівників, що відповідають вимогам клієнтів. Задоволення споживачів у сфері готельного обслуговування досягається також ввічливістю персоналу, його чуйністю. А ефективне управління персоналом перетворюється на найважливішу функцію управління підприємством готельного господарства.

У сучасних умовах розвитку готельного господарства спостерігається підвищення уваги до якості надання послуг, що вимагає від служби управління персоналу забезпечення підприємства висококваліфікованими працівниками. Ця служба повинна бути професійно підготовлена, структурована та укомплектована так, щоб діяти у правовому середовищі, що з часом все більш ускладнюється.

В управлінні персоналом необхідно брати в розрахунок і невідчутні вигоди, такі, як поліпшення моральної атмосфери, задоволення працею тощо. Поведінка і досягнення персоналу, досягнення загалом всього підприємства в індустрії гостинності можуть підпадати під вплив економічних чинників, політичних подій в країні та світі, що в свою чергу впливає на ефективність діяльності, яка проводиться службою персоналу.

Якість обслуговування відіграє велику роль у конкурентоздатності підприємства готельного бізнесу. Будь-який працівник закладу готельного господарства повинен вірити, що якість його роботи по обслуговуванню – те, чого чекає від нього клієнт та є найважливішим завданням в роботі. Клієнт все з більшим нетерпінням вимагає кращого обслуговування, і ті заклади готельного господарства, які здатні завдяки своєму персоналу надати краще обслуговування, опиняються у вигіднішому становищі, в порівнянні зі своїми конкурентами.

На сьогоднішній день професійне навчання співробітників стало однією з основних задач ефективного управління персоналом у багатьох великих закладах готельного господарства. Комплексний безперервний підхід до навчання персоналу формується на основі потреб розвитку, а також необхідності виконання працівниками своїх поточних посадових обов'язків. Специфіка роботи працівників готельної індустрії визначає необхідність знання ними традицій, культури і поведінки споживачів, а також тенденцій розвитку

світового ринку готельних послуг. Одним із сучасних підходів до підготовки службовців, є концепція безперервного навчання за допомогою створення учбово-тренінгового центру. Сучасне управління персоналом доводить, що безперервне навчання приводить до постійного удосконалення професіоналізму.

Підготовка кадрів збільшує їх кваліфікацію та, у свою чергу, якість надання послуг. Висунення обслуговуючого персоналу всередині готельного комплексу є хорошим моральним стимулом. У колективі повинна спостерігатися спокійна робоча атмосфера, створений сприятливий робочий клімат, колектив має бути достатньо дружній. При цьому просування обслуговуючого персоналу по службових сходах, звичайно, має велике значення.

Управління сучасними закладами готельним господарства має той факт, що адміністрація і сам персонал мають достатньо чітке уявлення про працівника, його характер, професійну підготовку тощо. Працівнику ж знайомі організаційна структура закладу готельного господарств, його колектив, певна робоча атмосфера, що склалася в ньому.

Обслуговування повинне бути високого рівня щодня, кожну хвилину. Клієнтів не цікавлять перевірки, які здійснюються періодично в готельному підприємстві. Тому і контроль має бути систематичним. Багато підприємств готельного господарства із цією метою приймають на роботу одного-двох незалежних людей, які знаходяться в безпосередньому підпорядкуванні у генерального директора. Вони здійснюють спостереження за якістю обслуговування у всіх службах закладу готельного бізнесу, записують всі порушення в обслуговуванні. Щодня надають інформацію генеральному директору. Їх заробітна плата є достатньо високою, оскільки і функція, яку вони виконують, є найважливішою.

Консервативний стиль управління і культура ділових відносин, на жаль, звичні для готельної індустрії. При цьому консерватизм часто є стратегією закладу готельного господарства. На практиці це веде до того, що в готельних комплексах встановлені колись давно стандарти обслуговування визначають їх політику на довгий час. Консервативна за своєю сутністю ділова культура і її віддзеркалення в стратегії окремих готельних закладів – ось головна причина виникнення проблем з якістю обслуговування і фінансових втрат готельних підприємств.

Консервативні елементи культури управління надання якісних послуг є головними джерелами виникнення витрат, пов'язаних із зовнішніми і внутрішніми невдачами. Зовнішні невдачі управління наданням якісних готельних послуг включають такі обставини, як незадоволення клієнтів, негативна громадська думка, проблеми недовіри до якості послуг.