

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У сучасних умовах, що характеризуються стрімким розвитком цифрових технологій, невизначеністю економічної та політичної обстановки, а також загальною нестабільністю епідеміологічної ситуації, набирає популярності концепція VUCA (Volatility – нестабільність, Uncertainty – невизначеність, Complexity – складність, Ambiguity – неоднозначність). Цей підхід, заснований на пошуку ефективних рішень в умовах нестабільності та швидких змін у світі, підкреслює особливе значення необхідності врахування всього різноманіття факторів, здатних знизити рівень вразливості підприємств. Швидкість і якість змін, що відбуваються, змушують сучасні підприємства переглядати та змінювати підходи до управління персоналом: необхідно постійно нарощувати навички та компетенції, що підвищують швидкість, гнучкість та залученість співробітників, вдосконалювати систему управління персоналом, використовуючи цифрові інструменти та технології, здатні підвищити її адаптивність та ефективність. Процеси, що відбуваються, неоднорідні в різних галузях і сферах діяльності. Особливо чутлива до сформованих умов сфера гостинності та туризму.

У сфері управління готельними підприємствами професійний розвиток персоналу має бути комплексним безперервним процесом. Сучасні готельні підприємства бачать для себе такі етапи щодо розвитку персоналу: постановка цілей в розвитку персоналу; визначення методів розвитку персоналу; мотивація співробітників до навчання здійснення безпосередньо процесу навчання; моніторинг набутих знань, умінь і навичок; визначення ефективності навчання [1].

Ключовим чинником, що визначає відмінності у підході до управління персоналом готельних підприємств різної форми організації управління, є система моніторингу готельної діяльності підприємства: у мережевих готелях всі процеси контролює та здійснює головний офіс (керівна компанія). Розмір готельного підприємства також є одним із факторів, що впливає на управління персоналом. Цей фактор проявляється, перш за все, у місткості готельного підприємства (номерний фонд) і також визначає:

- складність організаційної структури управління (на малих підприємствах вона простіша),
- чисельність та обов'язки персоналу (залежно від місткості готельного підприємства, кількості відділів та функцій, формується необхідний штат співробітників),
- регламент обслуговування (визначаються стандарти),
- обсяг використовуваних цифрових технологій (ступінь цифровізації),
- систему побудови служб маркетингу (у середніх і великих підприємствах створюються спеціальні служби маркетингу, проводяться маркетингові дослідження, а малих підприємствах відсутні спеціалізовані служби маркетингу, а функції маркетингу виконує спеціаліст зі збуту) та інших.

Виходячи з цього можна сформулювати таку особливість управління персоналом, як залежність структурних характеристик готельних підприємств, функціоналу HR служб і ступеня цифровізації від розміру підприємства. Відзначимо також, що існують відмінності у напрямках роботи HR-підрозділів залежно від розміру підприємства. На середніх та великих підприємствах приділяється велика увага створенню та просуванню бренду роботодавця, пошуку та підбору вузькопрофільного персоналу, а також адаптації та навчання персоналу. У малих готелях часто спостерігається мінімальна роль інвестицій у розвиток та навчання персоналу.

Категорія та спеціалізація готельного підприємства надає помітний вплив на управління персоналом усіх рівнів та кваліфікацій. Категорія готельного підприємства характеризується кількістю зірок, і що вищий рівень зірковості/класу, то різноманітніший (ширший) асортимент послуг, що у свою чергу, впливає на склад та кількість підрозділів готелю. Спеціалізація передбачає орієнтацію засобу розміщення на певні види туризму: діловий туризм, екскурсійний, лікувальний та ін. Відповідно, спеціалізація характеризує тип готельного підприємства: санаторій, конгрес-готель, SPA-готель і т.д. спеціалізації засобу розміщення виявляється у тому, щодо персоналу пред'являються особливі вимоги до: кваліфікації, досвіду роботи, професійних компетенцій, знання мов тощо.

Також наявність певних вимог та встановлених готельним підприємством стандартів до співробітників вузького профілю з певними вимогами до кваліфікації просування та реалізації додаткових готельних послуг, орієнтованих на виділений сегмент ринку туризму (для санаторію у пріоритеті будуть кваліфіковані медичні працівники, а в бізнес-готелі може взагалі бути відсутнім медичний профіль та послуги рекреації). Фактор "категорія" передбачає наявність певних стандартів у готельній індустрії, у тому числі і стандартів, встановлених до персоналу. Вимоги до персоналу будуть змінюватись і залежно від спеціалізації засобу розміщення (професійні компетенції, кваліфікація, досвід роботи). Наприклад, засіб розміщення, орієнтований на рекреаційний туризм, може класифікуватися як санаторно-курортна установа. У такому разі спеціалізація підприємства висловлюється в наявності медичного профілю, оздоровчих програм, що, у свою чергу, вимагатиме наявності у співробітників, які надають медичні послуги, медичної освіти. Такий тип готельного підприємства як конгрес-готель буде орієнтований на діловий туризм та на певні конференц-групи, що вимагатиме додаткових вимог у галузі знання іноземних мов.

Слід зробити висновок, що успіх управління персоналом готельного підприємства в умовах впливу глобальних факторів (цифровізація економіки та коронакриза) багато в чому залежить від комплексного підходу до розгляду та визначення ключових галузевих факторів, які безпосередньо впливають на управління персоналом готельного підприємства. Цілісно побудована модель розуміння структурно-логічних і причинно-наслідкових зв'язків впливу факторів на особливості управління персоналом може стати для HR-фахівця гнучким інструментом ефективного управління, сприяючи оперативному прийняттю рішень, ініціюванню та швидкої адаптації до умов галузі, прогнозуванню можливостей і загроз, а також розроблення довгострокової стратегії управління підприємством загалом із опорою на виявлені чинники та особливості управління персоналом.

Список використаних джерел:

1. Комар Ю.М. Наукові засади інноваційних механізмів державного управління підготовкою студентів управлінських спеціальностей: моногр. Донецьк: СПД Купріянов, 2008. – 358 с.

Сорокіна Альона,
асистентка кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
Херсонський державний університет

ПЕРЕДУМОВИ ЕФЕКТИВНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ КОНДИТЕРСЬКОЇ ГАЛУЗІ

У наукових колах сучасності широко обговорюється потреба модернізації українського товаровиробника, головна ідея якої – рекомендувати підприємствам кондитерської промисловості як первинній ланці виробництва зменшити певні труднощі задля вдосконалення технологічного процесу. Взагалі модернізація підприємств вважається моментом злету і відноситься до більш своєчасних завдань ринкової видозміни виготовлення продуктів в умовах сьогоденних викликів,