

Язіна В.А. к.е.н, доцент кафедри туризму та економіки підприємства
(Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», м. Дніпро, Україна)

HR-МЕНЕДЖМЕНТ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ЕФЕКТИВНІ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

HR-менеджмент у сфері гостинності є предметом численних наукових досліджень, які висвітлюють різні аспекти управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі. Готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш динамічних галузей економіки, яка вимагає ефективного управління персоналом для забезпечення якісного обслуговування та конкурентоспроможності підприємств. HR-менеджмент у цій сфері має справу з низкою викликів, зокрема високою плинністю кадрів, необхідністю безперервного навчання та адаптації до змін ринку.

Сучасні виклики HR-менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі є наступні:

Висока плинність кадрів. Готельно-ресторанний бізнес традиційно характеризується високим рівнем звільнень та зміни персоналу. Також слід зазначити відсутність довгострокової мотивації у працівників.

Дефіцит кваліфікованих кадрів. Брак фахівців з високим рівнем компетенцій у сфері гостинності та низький рівень підготовки молодих спеціалістів, які не мають достатніх практичних навичок [1].

Вимоги до цифрових навичок. Сучасні підприємства готельно-ресторанного бізнесу активно використовують автоматизовані системи бронювання, CRM-системи, мобільні додатки та штучний інтелект, і керівництво потребує цифрової грамотності персоналу.

Зміни в очікуваннях працівників. Нові покоління працівників прагнуть гнучких графіків, комфортних умов праці та кар'єрного розвитку.

А також серед викликів потрібно наголосити, про потребу у поєднанні матеріальних і нематеріальних стимулів та перехід до дистанційного або гібридного формату роботи.

HR-менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі є важливим фактором успішної діяльності закладів. Для подолання сучасних викликів необхідно застосовувати комплексний підхід до управління персоналом, що включає мотивацію, навчання, впровадження технологій та розвиток корпоративної культури. Ефективні HR-стратегії сприятимуть покращенню якості обслуговування та підвищенню конкурентоспроможності закладів гостинності.

На сьогодні із плином науково-технічного прогресу можна виділити наступні основні напрямки ефективних стратегій HR-менеджменту:

1. Підбір персоналу. Сучасні підприємства готельно-ресторанного бізнесу роблять фокус на компетенції працівника, а саме – враховують професійні навички, комунікаційні вміння та клієнтоорієнтованість. При відборі працівників використовують такі методи як: інтерв'ю, тестування на практичні навички (наприклад, подача страв, спілкування з гостями).

2. Навчання та розвиток персоналу. Головним інструментом у даному напрямку виступають тренінги, які направлені на вивчення стандартів обслуговування, засвоєння технологій управління конфліктами, вміння роботи в команді. Також серед популярних інструментів можна виділити наставництво, – застосування якого передбачає впровадження менторських програм для нових працівників. А для підвищення рівня обслуговування іноземних гостей персонал зазвичай відвідує мовні курси.

3. Мотивація та утримання працівників. Перш за все в даній стратегії потрібно підкреслити першочерговість фінансових стимулів – премії за досягнення KPI, бонуси за відгуки клієнтів. Серед нефінансових стимулів можна навести такі приклади як проведення

корпоративних заходів, визнання досягнень, подяки, нагороди. Кар'єрне зростання передбачає можливість просування на вищі посади.

4. Управління продуктивністю. Важливим критерієм HR-менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі є моніторинг якості роботи персоналу, що передбачає аналіз відгуків гостей та складання внутрішніх аудитів. Також потрібно зробити акцент на оцінці персоналу, і тут потрібно визначити наскільки у працівників є регулярний зворотний зв'язок із клієнтами та які індивідуальні цілі вони встановлюють.

5. Побудова корпоративної культури. Серед єдиних цінностей керівництва та персоналу можна виділити підтримку культури клієнтоорієнтованості, яку можна створити за допомогою таких інструментів як тимблдінг та фітбек. Тімблдінг зазвичай це заходи які використовують для покращення взаємодії між працівниками. Комунікація передбачає відкритість керівництва до пропозицій і зворотного зв'язку від персоналу.

6. Управління текучістю кадрів. Досвідчені підприємства готельно-ресторанного бізнесу намагаються швидко адаптувати новачків завдяки розробці спеціальних програм для навчання. Управління текучістю кадрів передбачає покращення умов праці, а саме головна умова – забезпечення комфортного робочого середовища.

7. Дотримання законодавства. HR-менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі повинен забезпечувати правові аспекти праці, а саме – трудові договори, дотримання норм охорони праці [2].

Готельно-ресторанний бізнес є динамічною галуззю, яка потребує високого рівня організації роботи персоналу. Основні виклики, з якими стикається HR-менеджмент у цій сфері, включають високий рівень плинності кадрів, необхідність мотивації співробітників, адаптацію до технологічних змін та забезпечення якісного навчання персоналу.

HR-менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі відіграє ключову роль у забезпеченні якісного обслуговування та ефективної роботи підприємств. Успішне управління персоналом вимагає адаптації до сучасних викликів, використання інноваційних підходів та впровадження гнучких стратегій мотивації і навчання. Впровадження сучасних HR-технологій, розвиток корпоративної культури та створення комфортних умов праці допоможуть утримати кращих фахівців та забезпечити стійкий розвиток бізнесу у сфері гостинності.

Сучасний HR-менеджмент у сфері гостинності зосереджений на впровадженні цифрових рішень, розвитку персоналу та створенні комфортного робочого середовища. Використання інноваційних підходів дозволяє підвищити ефективність роботи, зменшити рівень плинності кадрів і забезпечити сталий розвиток підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Маковецька Н.В., Конох А.А., Волобуєв А.О. Напрями діяльності HR-менеджера на підприємстві індустрії гостинності. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/nts/article/view/14336/14406>

2. Засадний Б.А., Подзігун Д.В. Економічна сутність корпоративної звітності підприємства та історичні особливості її генези. URL: <https://economdevelopment.in.ua/index.php/journal/article/view/1191/1144>