

Тому готелі повинні активно працювати над зменшенням свого екологічного сліду. Це може включати використання енергоефективних технологій, впровадження систем управління водопостачанням та водовідведенням та утилізації відходів [3].

Для досягнення сталого розвитку готельного бізнесу також необхідно залучати до процесу гостей. Підтримка програм екологічної освіти та заохочення гостей до збереження ресурсів може допомогти підвищити обізнаність і залучити підтримку громадськості.

Важливим аспектом є також соціальна сталість. Готелі повинні відповідати потребам і очікуванням гостей і створювати комфортні умови для відпочинку і роботи. Це означає надання високого рівня обслуговування, забезпечення безпеки та благополуччя гостей, а також створення сприятливого середовища для працівників. Готелі повинні бути соціально відповідальними та брати участь у соціальних програмах і заходах, спрямованих на підтримку місцевої громади.

Соціальна складова зосереджена на розвитку людини, підтримку постійності соціальних і культурних систем, зменшення кількості суспільних конфліктів. Люди не повинні ставати об'єктами, а повинні стати суб'єктами розвитку [1].

Отже, розвиток готельного бізнесу на засадах сталого розвитку є сучасною реальністю, яка потребує інтеграції економічних, соціальних та екологічних аспектів у діяльність готелю. Екологічність не тільки сприяє довгостроковій успішній діяльності готелю, але й відображає глибоке розуміння соціальної та природної відповідальності. Готелі, орієнтовані на сталий розвиток, не лише забезпечують свій власний сталий розвиток, але й сприяють сталому розвитку всього суспільства.

Список використаних джерел:

1. Голод А. Сталий розвиток індустрії гостинності. Опорний конспект лекцій. ЛДУФК. 2019. 324 с.
2. Гуляньська О.В. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України» (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.). Одеса: ОНЕУ. 2019. С. 198-202.
3. Пандяк І. Г. Сталий розвиток готельної індустрії. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Географічні науки. Херсон, 2018. Вип. 8. С. 276-281.
4. Ткаченко Т. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. 2-ге вид., випр. та доповн. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с.

Куркуріна Марія,

здобувачка, 241 Готельно-ресторанна справа
Науковий керівник: Стригуль Лариса, к.е.н., доцент
НТУ «Харківський політехнічний інститут»

СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Управління розвитком персоналу є одним з ключових аспектів успіху готельно-ресторанного бізнесу. Вони допомагають забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів та суттєво впливають на конкурентні переваги підприємства. Через якісне управління персоналом, та сприяння їх розвитку, співробітники працюють якісніше, швидше, та із більшим задоволенням, що суттєво впливає на успіх підприємства в цілому.

Для ефективного управління розвитком персоналу організацій готельно-ресторанного підприємства, перше що має зробити керівник, чи менеджер по роботі з персоналом- знайти підхід до колективу та оцінити їх потреби. Найкращий спосіб вирішення цього завдання- використання анкет, або проведення інтерв'ю для визначення навичок і знань, потрібних для ефективного функціонування готелю чи ресторану.

Не менш важливо планувати кар'єрний розвиток персоналу. Розробіть програму навчання та

розвитку свого персоналу, які базуватимуться на тренінгах, курсах та семінарах. А також курси підвищення кваліфікації. Це надасть працівникам можливість визначити свою сферу розвитку всередині компанії. Навчальний процес всередині компанії також має бути ефективним та сучасним. Найкращим варіантом є використання інтернет-платформ, задля забезпечення працівникам постійного доступу до інформації.

Звичайно, задля швидкого досягнення успіху в роботі з персоналом, ми можемо залучитися підтримкою менторів та досвідчених працівників компанії. Вони будуть допомагати та супроводжувати новачків, чим сприятимуть передачі знань та досвіду в організації.

Наступний пункт це розвиток міжособистісних навичок. Оскільки сфера готельно-ресторанного бізнесу цілком ґрунтується на комунікації розвитку цих навичок слід приділяти особливу увагу. Це стосується як комунікації всередині команди, так і з клієнтами. З цим краще за все вам допомогатимуть різноманітні тренінги та тим білдінги, які навчатимуть співробітників працювати в команді, та обслуговувати клієнтів впевнено та швидко.

Також, дуже важливим фактором розвитку є залучення до нього персоналу. Залучаючи працівників до прийняття рішень щодо вдосконалення роботи бізнесу, ми не тільки маємо можливість покращити роботу підприємства, а й залучити працівників до внутрішнього розвитку процесів і підвищення задоволеності клієнтів. Таким чином працівники підприємства відчують, що вони є його частиною, і також мають вплив на розвиток та успіх бізнесу.

Ефективні системи звітності та оцінювання дають змогу співробітникам оцінювати свою роботу та визначати сфери, які потребують вдосконалення. Ключові показники ефективності (KPI) допомагають відстежувати роботу співробітників і визначати, чи досягаються поставлені цілі. Наприклад, готелі можуть використовувати KPI для вимірювання частоти повторних візитів клієнтів і якості обслуговування.

Дивлячись на те, які методи розвитку персоналу використовують конкуренти, вони можуть дізнатися, які інновації та найкращі практики вони впроваджують. Це дозволить їм залишатися конкурентоспроможними і навіть перевершити своїх конкурентів. Наприклад, готелі можуть вивчити, як їхні конкуренти залучають та утримують найкращих працівників, і використати ці знання для вдосконалення власних HR-стратегій.

Автоматизація бізнес-процесів та управління персоналом за допомогою новітніх технологій і програмних рішень є важливим аспектом сучасного управління розвитком. Автоматизація включає використання систем управління людськими ресурсами (HRM), які допомагають ефективно управляти документацією, тайм-менеджментом та обліковими записами працівників. Наприклад, готелі можуть використовувати програмне забезпечення для планування графіків роботи персоналу, автоматизації обліку робочого часу та нарахування заробітної плати.

Залучення та утримання талановитих співробітників є ключовим викликом для організацій. Мотиваційні та заохочувальні програми, такі як премії за результатами роботи, можуть стати стимулом для відданості справі та досягненню результатів. Повага до балансу між роботою та особистим життям також є ключовим фактором для утримання компетентного персоналу.

У сучасному готельному бізнесі організаціям необхідно не лише надавати якісні послуги клієнтам, але й ефективно управляти розвитком персоналу. Управління людськими ресурсами в індустрії включає себе ряд методів і підходів для залучення, розвитку та утримання талановитого персоналу і забезпечення конкурентоспроможності на ринку. Аналіз потреб персоналу, планування кар'єрного розвитку, сучасні методи навчання, системи звітності та оцінки, наставництво, міжособистісний розвиток, залучення працівників до розвитку, моніторинг конкурентів, автоматизація та інновації, а також утримання талантів – все це ключові елементи успішного управління персоналом в індустрії гостинності.

Ці методи допомагають підвищити якість обслуговування клієнтів, сформувати стабільну та лояльну команду співробітників, забезпечити конкурентну перевагу та досягти стратегічних цілей організації. Розвиток персоналу – це не одноразова акція, а постійний процес, який потребує уваги та інвестицій. Однак, використовуючи новітні підходи та технології в цій сфері, готелі та ресторани можуть залишатися конкурентоспроможними та успішними на ринку гостинності.

Список використаних джерел:

1. Кустріч Л. О., Кустріч В. І. Інновації в системі управління персоналом. *Економіка та держава*. 2022. № 4. С. 34-38.
2. Писаренко С.В., Дядик Т.В., Бих С.М. Інноваційні методи управління персоналом як чинник формування його конкурентоспроможності. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2020. Вип. 41. С. 61-67
3. Постова В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу // *Економіка та суспільство*. 2021.
4. Шевченко О., Євтушенко Г. Інноваційні методи управління персоналом на підприємствах у сучасних умовах господарювання. *Молодий вчений*. 2019. 10(74). С. 753-757.
5. Гузар У., Вільчинська О. Сучасні методи управління розвитком персоналу організацій готельно-ресторанного бізнесу. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1000>.
6. Фальченко О.О. Юр'єва І.А. Мардус Н.Ю. Методи управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/07/Falchenko-O.-O.-2.pdf>

Лазько Дар'я

здобувачка, 242 Туризм

Науковий керівник: Герасименко Тетяна, к.е.н., доцент

НТУ «Дніпровська політехніка»

ІННОВАЦІЙНІ РЕСТОРАННІ ТЕХНОЛОГІЇ

Прогрес будь-якої сфери розвивається пліч-о-пліч з наукою. Ресторанний бізнес не є виключенням. Сьогодні заклади є невід'ємною частиною життя людини. Це не просто економія часу, це місце робочих, романтичних, зустрічей з друзями, а також місце для відпочинку і навчання. Саме тому неможливо не помітити такий швидкий зріст нових технологій та змін у цій сфері. Дуже важливо покращувати та підвищувати рівень комфорту для працівників та гостей.

Особливо багато нових технологій прийшли до нас після початку пандемії, коли послуги доставки отримали широке застосування. Але за рахунок такої важливості та популярності зросла і конкурентність. Саме тому кожен ресторанний заклад сьогодні намагається вразити відвідувачів та перевершити конкурентів.

Найбільш відомі програми з доставки їжі продовжують додавати нові функції. Люди можуть почати замовляти їжу в аеропортах, щоб не стояти у чергах на стійці перед вильотом, замовляти їжу до салонів краси, будь-куди. Ще 10 років тому це здавалося чимось дивним [2].

Мережі фаст-фудів завжди відрізнялися своєю швидкістю. McDonald's та сервіси самообслуговування – місце, де завжди величезні черги, обрали правильне рішення, встановивши декілька терміналів. Завдяки яким людина може не тільки насолодитися їжею, яка швидко готується, а ще й пропустити час очікування в черзі. Замість чого сплативши в терміналі замовлення та, взявши табличку з номером, очікувати, витрачаючи час на власні справи.

Зараз замовлення через термінали самообслуговування займає більше 60% від всіх замовлень у ресторані і з них більше 30% користуються послугою обслуговування за столиками. Але на цьому інноваційні технології не закінчуються, бо в кожній табличці вбудовано датчик з геолокацією, щоб полегшити роботу для працівника та прискорити процес для клієнта. У 2020 р. корпорація McDonald's придбала компанію, яка спеціалізується на штучному інтелекті.

Впроваджена технологія допомагає швидше визначитись з вибором: під'їхавши до макдрайву клієнт бачить цифровий дисплей, який показує, що краще взяти з урахуванням