

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЯХ УКРАЇНИ

Владислава Беспала, Світлана Криштанович

*Львівський державний університет фізичної культури,
м. Львів. Україна*

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що готельна сфера стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку, формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку індустрії гостинності.

Метою роботи є дослідження сучасного стану розвитку готельного бізнесу України, визначення основних проблем в управлінні персоналом та процеси їх удосконалення.

Методи та організація дослідження. У дослідженні було використано метод аналізу наукових джерел, також метод SWOT-аналізу, який допоміг установити проблеми, які виникають в управлінському процесі готельного бізнесу, та за допомогою методу узагальнення було визначено заходи щодо їх усунення.

Виклад основного матеріалу. Сучасні готельні комплекси посідають важливе місце в соціальній сфері країни і сприяють задоволенню першорядних потреб мандрівників у проживанні. Без готелів неможливе створення сучасної індустрії туризму.

У структурі видів економічної діяльності в Україні туризм і готельно-ресторанний бізнес мають найвищий потенціал розвитку (Рис. 1).

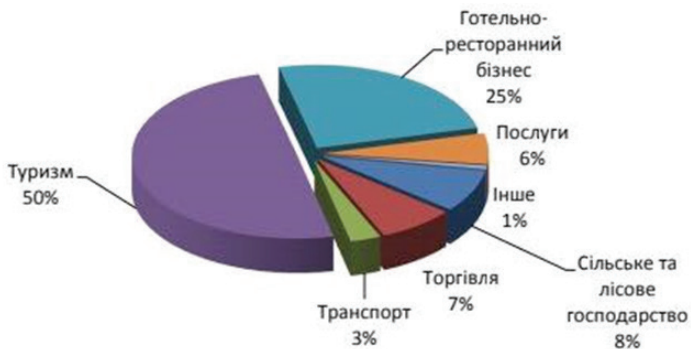


Рис. 1. Структура видів економічної діяльності в Україні [1]

За допомогою методу SWOT-аналізу ми встановили слабкі та сильні сторони розвитку готельного бізнесу і можливості й загрози розвитку готельної сфери в Україні (Табл. 1) [1].

Таблиця 1

SWOT-аналіз готельного бізнесу в Україні

Слабкі сторони	Сильні сторони
<p>Відсутність (недостатність) фінансово-інвестиційного забезпечення. Складність залучення і висока вартість технологій. Погіршення людського капіталу, недостатність навичок, необхідних для започаткування і здійснення підприємницької діяльності. Брак висококваліфікованих кадрів. Адміністративний «тиск» на бізнес. Високий рівень конкуренції. Нестабільна політична ситуація в країні. Недостатні економічні та психологічні стимули для розвитку підприємства. Низький рівень обслуговування, зумовлений загальною кваліфікацією працівників галузі.</p>	<p>Багате історичне минуле. Сприятливе географічне розташування. Наявність історичних пам'яток архітектури. Стрімке збільшення туристичних потоків і попиту на готельні послуги. Зростання рівня доходів населення. Наявність ресурсів для створення готельних комплексів. Доброзичливе населення.</p>
Загрози	Можливості
<p>Нестабільна політична ситуація. Техногенні катастрофи. Складність інвестиційного клімату. Недосконалі можливості прийняття зовнішньої фінансової допомоги (брак знань, досвіду й інституційних можливостей). Зростання масштабів діяльності підприємств туристичного бізнесу у «тіньовому» секторі. Можливе підвищення цін на відпочинок. Високі ціни на відпочинок. Недосконала законодавча база щодо відкриття та ведення бізнесу в Україні. Високий рівень конкуренції.</p>	<p>Розвиток готельної інфраструктури. Поліпшення рівня обслуговування. Поліпшення екологічної ситуації. Розширення асортименту надаваних послуг. Створення іміджу країни як стабільної та безпечної. Запровадження інноваційних освітніх програм готельно-ресторанної справи у навчальних закладах. Створення нових робочих місць. Високий рівень конкуренції, що сприятиме покращенню рівня обслуговування.</p>

Найважливішою базовою передумовою забезпечення злагодженої роботи всього сервісного процесу є формування і розвиток колективу, здатного найкраще виконувати свою роботу і створювати в готелі атмосферу гостинності. Для цього рекомендовано використовувати такий комплекс чинників в управлінні персоналом під час організації готельного сервісу [2; 3]:

- для планування потреби в персоналі необхідно пройти декілька етапів, зокрема оцінити наявні трудові ресурси, оцінити майбутні потреби, розробити програми задоволення цих потреб;
- навчання співробітника необхідно починати з моменту його прийняття на роботу;
- основи внутрішнього розпорядку мають міститися в розробленому в компанії «Положенні про персонал»;
- застосовувати мотиваційні підходи до працівників: матеріальні (зарплату, премії, оплачувані відпустки, лікарняні, підвищення зарплати) та нематеріальні (престижність роботи, можливість професійного удосконалення, навчання, повагу колег, можливість самовдосконалення) стимули;
- за допомогою оцінювання результатів трудової діяльності визначати, чи сумлінно співробітники виконують свої обов'язки, те, наскільки ефективна їхня праця.

Висновки. Управління персоналом складний і багатоступеневий процес. Якщо ж менеджерів на підприємстві вдасться створити здоровий, працездатний колектив, орієнтований на командну діяльність, це сприятиме матеріальному процвітанню, а також підвищенню іміджу та попиту на послуги цього підприємства.

Список використаних джерел

1. Стратегія розвитку гірських територій Львівської області на 2018–2022 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sts-rrada.gov.ua/wp-content/uploads/2017/11/Strategiya-rozvytku-girskiy-terytoriy-1.pdf>
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник Х. Й. Роглеву. – Київ : Кондор, 2009. – 408 с.
3. Тесляк Н. В. Особливості кадрової політики у сфері гостинності / Н. В. Тесляк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/13384/1/280_Tesljak_721-724_69.pdf