

УДК 005.95/.96:338.48

У. Гузар

*канд. екон. наук, доц.,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу*

О. Вільчинська

*магістр спеціальності
«Готельно-ресторанна справа»,
Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського*

СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Сьогодні швидке старіння теоретичних знань та практичних навичок мотивує організації безперервно спонукати до розвитку своїх працівників, котрі є одним із найважливіших чинників забезпечення конкурентоспроможності підприємства на ринку. Персонал – це головний ресурс компанії, саме тому сьогодні є надзвичайно популярною та успішною тенденція вкладання коштів у розвиток своїх працівників.

Успіх підприємства прямо залежить від злагодженої командної роботи колективу. Для організацій готельно-ресторанного бізнесу питання розвитку персоналу відіграє першочергову роль, адже саме персонал є обличчям закладу, тим, хто зустрічає та проводить гостей, надає рекомендації тощо. З огляду на це актуальним у наш час є виховання та підтримання високого професійного рівня свого колективу.

Мета нашого дослідження – охарактеризувати теоретичні і практичні аспекти функціонування сучасних методів управління розвитком персоналу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Розвиток персоналу – це система навчання, організаційного розвитку та професійного зростання персоналу, функціонування якої спрямовано на розв'язання поточних і стратегічних завдань

організації завдяки забезпеченню більш індивідуальної та організаційної ефективності.

Розвиток персоналу становить собою багатогранне та складне поняття, що охоплює широке коло взаємозв'язаних психологічних, педагогічних, соціальних і економічних проблем [1, с.16].

Основна мета розвитку персоналу – збільшення «віддачі» кожного працівника, структурного підрозділу та організації загалом. Також це формування та максимальне використання кадрового потенціалу для забезпечення здатності працівників ефективно розв'язувати складні завдання, викликані швидкою зміною чинників зовнішнього та внутрішнього середовища.

Система управління розвитком персоналу передбачає професійне навчання; планування та розвиток кар'єри; створення та ведення кадрового резерву; розкриття потенціалу працівників, найефективніше використання їхніх здібностей, знань і навичок [2].

Зарубіжні компанії витрачають на професійне навчання і підготовку кадрів на виробництві великі кошти – від 2 до 10 % фонду оплати праці. Так, у Великобританії витрати на проведення професійного навчання становлять 3,6 % ВВП, у Франції середні витрати підприємств на підвищення рівня кваліфікації працівників становлять 3 % фонду заробітної плати і продовжують зростати. Періодичність професійного навчання працівників у розвинених країнах становить не більше ніж 3 роки (в Японії 1–1,5 року) [3]. Так, за статистичними даними 85 % опитаних японських менеджерів на перше місце у своїх завданнях поставили розвиток людських ресурсів, тоді як упровадження нових технологій зайняло 45 %, а просування продукції на нові ринки – 20 % [4].

В Україні витрати на професійне навчання кадрів дорівнюють менше ніж 1 % від фонду заробітної плати, охоплено трохи більше ніж 8 % працівників, тоді як у країнах Європейського Союзу – не менше ніж 20 %. Періодичність підвищення кваліфікації працівників в Україні становить у середньому 12 років замість нормативних 5 років.

Сучасним методом розвитку персоналу у закладах гостинності, який сприяє саморозкриттю людини чи організації, на нашу думку, є коучинг. Останній працює як інтерактивний процес підтримки окремих людей і організацій, який полягає в тому, щоб сприяти

максимальному розкриттю їхнього потенціалу. Він допомагає керівникові усвідомити його завдання, причини удач і невдач і визначити напрям зміни поведінки керівника й, відповідно, зміни в розвитку організації [5, с. 53]. Коучинг спрямований на те, щоб максимально повно розкрити можливості нового працівника і добитися від нього повної віддачі в роботі. Коучинг не вчить, а допомагає навчатися [6, с. 17]. Отже, застосування коучингу в закладах індустрії гостинності дасть змогу повною мірою розкрити потенціал працівника, тим самим зменшиться плінність кадрів і з'явиться у працівника бажання обслуговувати споживачів готельно-ресторанного господарства ще краще, що так важливо для цих підприємств.

Технологія «buddying» – це насамперед підтримка, допомога, керівництво й захист однієї людини іншою для того, щоб були досягнуті її результати й мета. Суть методу полягає в тому, що за фахівцем закріплюють «buddy», партнера. Цей метод заснований на наданні один одному об'єктивного й чесного зворотного зв'язку та підтримці у виконанні мети і завдань (як особистих, так і корпоративних), і в освоєнні нових навичок [7]. Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу вказана технологія була б досить актуальною, оскільки персонал цієї галузі потребує безпосереднього процесу навчання практик роботи із клієнтами під керівництвом професіонала.

На основі вище сказаного можна зробити висновок про те, що сучасні методи управління розвитком персоналу сприяють ефективному використанню трудового потенціалу особистості, підвищенню її соціальної та професійної мобільності, відіграють значну роль у підготовці працівників для здійснення структурної й технологічної перебудови галузей економіки. Працівники, підвищуючи свій рівень кваліфікації чи опановуючи нову професію або спеціальність засвоєнням нових знань, умінь і навичок, одержують додаткові можливості для планування професійної кар'єри як в організації, так і за її межами. Розвиток персоналу належить до одних з основних показників прогресивності суспільства та є вирішальним важелем науково-технічного процесу.

Ключові слова: індустрія гостинності, розвиток персоналу, професійне навчання, коучинг, budding.

Список використаних джерел

1. Савченко В. А. Управління розвитком персоналу : навч. посібник / В. А. Савченко. – Київ : КНЕУ, 2002. – 351 с.
2. Томпсон А. А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа / Томпсон А. А., Стрикленд А. Дж. – Москва : Вільямс, 2005. – 928 с.
3. Рекомендації щодо організації та проведення професійного навчання працівників підприємств на основі андрогогічних. Проект ТАСІС "Розвиток системи професійного навчання на робочому місці". – Київ : Державне підприємство "Український науково-методичний центр професійного розвитку", 2007.
4. Красношарпа В. В. Управління людськими ресурсами: курс лекцій / Красношарпа В. В. – Київ, 2004.
5. Денисенко Е. Коучинг для менеджерів / Е. Денисенко // Відділ маркетингу. – 2004. – № 7–8. – С. 52–53.
6. Уитмор Дж. Коучинг високої ефективності / Дж. Уитмор ; [пер. с англ.]. – Москва : Международная академия корпоративного управления и бизнеса, 2005. – 168 с.
7. Ревякін К. Розвиток персоналу – 4 основні принципи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kariera-star.com/sunstar/hrazvitie.php> (дата звернення: 22.10.2020).