

УДК 641.887.001.5

Оксана Давидова

д-р екон. наук, професор,
завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу,
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

АКТУАЛЬНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОГО СКЛАДУ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Готельно-ресторанний бізнес – одна зі сфер, яка швидко й успішно розвивається в Україні. Стрімкий розвиток готельного бізнесу створює умови для високої конкуренції, тому перед керівниками готельних підприємств постає завдання розробки нових підходів до підтримки в конкурентоспроможному стані як готельної інфраструктури, так і рівня сервісу [1].

Обслуговуючий персонал підприємства готельно-ресторанного бізнесу – це люди, від яких напряму залежить імідж підприємства, а, отже, і його рентабельність.

Треба зазначити, що споживачі послуг готельно-ресторанного господарства, зазвичай, не виставляють вимоги до персоналу заздалегідь, і навіть не завжди їх можуть чітко сформулювати. Але вони відчують атмосферу закладу саме через спілкування із обслуговуючим персоналом. І саме персонал підприємства готельно-ресторанного господарства формує у споживачів загальне враження про заклад.

Організаційна структура визначає повноваження і обов'язки, покладені на кожного працівника. Практично у будь-якому готелі є такі служби:

- прийому і розміщення споживачів;
- обслуговування номерного фонду;
- ресторанного господарства;

- безпеки;
- інженерно-технічного обслуговування;
- комерційна;
- допоміжні, додаткові та інші.

Виходячи із набору служб підприємства готельно-ресторанного господарства, його кадровий склад достатньо складний і різноманітний. До нього входять фахівці різного рівня кваліфікації та різної професійної спрямованості.

Вимоги сьогодення до сучасного фахівця у готельно-ресторанному бізнесі такі, що він повинен не тільки володіти технологією обслуговування споживачів, але і знати методологію та мати практичні навички розробки нових сучасних об'єктів готельно-ресторанного господарства. Підбір працівників, що відповідатимуть вимогам та очікуванням споживачів – найважливіша справа керівництва підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

Працівники сфери обслуговування знаходяться у безпосередньому контакті зі споживачами і автоматично залучені в процес досягнення основних цілей підприємства, а якість обслуговування залежить не тільки від їхньої майстерності, а й від їх свідомості.

Персонал у сфері обслуговування має володіти високопрофесійними знаннями, які можна набути, здобувши вищу освіту за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, а також, бути ввічливим і чуйним, вихованим та комунікабельним.

Отже, працівник сфери обслуговування повинен мати таку професійну, технічну та практичну підготовку, яка дозволить за короткий проміжок часу процесу надання послуги споживачеві створити в останнього приємне враження про відвідуваний заклад та зробити його постійним клієнтом.

В індустрії гостинності ефективність роботи підприємства напряму залежить від її персоналу і взаємовідносин між ними. Тому, у сучасних умовах, ефективне планування кадрів є необхідним і актуальним.

Формування ефективного складу персоналу підприємства готельно-ресторанного господарства залежить від таких чинників:

- постановки конкретних і точних цілей і завдань підприємства;
- розробки ефективної організаційної структури;
- кадрового планування;
- кадрова політика.

Кадрове планування займає першочергове місце в управлінні підприємством і його треба розглядати як складову частину стратегічного планування. Кадрове планування нерозривно пов'язане із загальним управлінням і розвитком підприємства і повинно враховувати зміни зовнішніх факторів: демографічні зміни, зміни рівня освіти і ступеня конкуренції, а також рівень державного втручання в економіку і технологічного розвитку [2].

Таким чином, головним здобутком готелю є сформований кваліфікований та професійний штат співробітників, який дозволить підприємству бути завжди попереду конкурентів.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, підприємство, персонал, управління, розвиток.

Список використаних джерел

1. Давидова О.Ю. Організаційні аспекти формування та впровадження комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів / Давидова О.Ю., Давидова О.А. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. ХДУХТ. – Харків, 2020. – Вип. 2(32). – С. 199–211.
2. Давидова О.Ю. Система організації мотивації працівників як фактор підвищення процесу інтелектуалізації на підприємствах / Давидова О.Ю., Чобіток В.І. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. ХДУХТ. – Харків, 2020. – Вип. 2(32). – С. 188–199.