

УДК 338.483.13:392.72

Уляна Гузар

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Назар Лесів

магістрант спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Львівський державний університет фізичної культури

імені Івана Боберського,

м. Львів

РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ ЯК ОДИН ІЗ ЧИННИКІВ УСПІХУ ЗАКЛАДІВ ГОСТИННОСТІ

В індустрії гостинності, яка розвивається сьогодні в непростих умовах, не можна недооцінювати роль навчання та розвитку працівників. Саме завдяки таким ініціативам заклади досягають успіху, забезпечуючи унікальне надання послуг, задоволеність гостей і постійне зростання конкурентоспроможності підприємства на ринку. Інвестуючи у свою робочу силу, заклади гостинності створюють середовище, яке сприяє зростанню та задоволенню працівників, підвищення лояльності гостей та успіху в галузі.

При виборі форм і технологій навчання доцільно не зупинятися на чомусь одному, оскільки всі вони мають свої переваги і недоліки. Найефективніші сучасні навчальні програми припускають поєднання різних технологій навчання. Вибір технологій навчання і розвитку персоналу залежить від специфіки діяльності закладу, його потреб, оснащення робочих місць технічними засобами і багатьох інших чинників. Головне, щоб програма навчання була збалансована і містила теоретичний, практичний і контрольний розділи. Сучасним тенденціям у сфері управління персоналом у закладах гостинності відповідає перехід від разових заходів до створення системи навчання і розвитку персоналу [1].

Якщо те, що необхідно для досягнення результату, – це конкретні навички, то тренінги найчастіше є найкращим рішенням. Від

традиційних форм навчання тренінг відрізняється мінімальною кількістю теорій та «опором» на практику, «відпрацюванням» конкретних навичок. Єдиною проблемою в даному випадку є те, що перед учасниками, які повернулися з тренінгу, постає питання про необхідність перенесення навичок з «віртуальної» реальності тренінгу в «суворі будні» щоденного бізнесу [2]. Цей процес дуже складний, однак, якщо тренінг підготовлений і проведений на високому рівні, а умови всередині організації сприяють тому, щоб учасник застосовував отримані знання на практиці, тренінг дає результат. Основне обмеження тренінгів як методу підвищення результативності полягає в тому, що неможливо створити і «відпрацювати» готові рішення, що підходять для всіх без винятку ситуацій. У визначених умовах співробітник повинен навчитися самостійно ініціювати нові методи і підходи до вирішення проблем.

Таким чином, сьогодні завданням закладів індустрії гостинності є визначення кількісних і якісних потреб у розвитку персоналу та забезпечення відповідних можливостей навчання. Навчатися та підвищувати рівень кваліфікації можна або на роботі (наприклад, через організацію навчальних програм безпосередньо на робочому місці чи у власному центрі навчання), або на семінарах, тренінгах і курсах за межами організації. У будь-якому разі програма має бути узгоджена з учасниками навчання та повинні враховувати їхні особисті характеристики й можливості.

Ключові слова: розвиток персоналу, навчання, тренінг, індустрія гостинності.

Список використаних джерел:

1. Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери : монографія / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева. – Одеса : Бондаренко М. О., 2019. – 258 с.

2. Черненко О. В. Застосування коучинг-методу в системі управління персоналом торгової організації для підвищення продуктивності праці / О. В. Черненко // Вчені записки Університету «КРОК». – 2019. – № 2(54). – С. 159–168.