

УДК 338.486.3

Андрій КОБРИН

аспірант факультету туризму
*Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського,
м. Львів, Україна*

Уляна ГУЗАР

доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
*Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського,
м. Львів, Україна*

СВІТОВА ПРАКТИКА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Готельний і ресторанный сектор визначають важливість кваліфікованого персоналу для досягнення успіху. У сучасних умовах, що вимагають постійного розвитку й адаптації, управління персоналом стає ключовим стратегічним складником [1]. Стратегічно важливим складником формування ефективної системи управління персоналом у закладах гостинності є світова практика, яка надає приклад ефективної стратегії, спрямованої на залучення, навчання, мотивацію й розвиток персоналу.

Перші кроки у світовій практиці управління персоналом починаються з уважного відбору й набору персоналу. Не лише професійність, а й відповідність корпоративній культурі й цінностям стають визначальними критеріями. Високоякісна команда, що об'єднується навколо спільної мети, є запорукою успіху [2].

Успішні готельно-ресторанні заклади інвестують у розвиток свого персоналу завдяки навчальним програмам, тренінгам і семінарам, які сприяють підвищенню навичок обслуговування, ознайомленню з новітніми технологіями й

розширенню кругозору. Це дає змогу створити висококваліфіковану команду, здатну відповідати викликам сучасності.

Багато закладів упроваджують системи мотивації, які впливають на продуктивність і задоволеність персоналу. Застосування бонусів за досягнення, можливості кар'єрного росту й розвитку створюють стимули для досягнення високих результатів. Це важливий чинник у підтриманні високого рівня обслуговування [3].

Ще однією основою успішного управління є комунікація. Відкритість, зрозумілість й ефективність комунікації між керівництвом і персоналом забезпечують спільне розуміння завдань і мети. Зворотний зв'язок допомагає виявити й розв'язати та вирішити проблеми найефективнішим шляхом [2].

Готельно-ресторанний сектор високоінтенсивний, тому вміння управляти стресом і залагоджувати конфлікти є критичними. Світова практика містить тренінги з психологічної стійкості й комунікаційних навичок для кращого впорядкування із ситуаціями напруження.

Сучасні готельно-ресторанні заклади активно підтримують різноманітність та інклюзію. Створення рівних умов для всіх працівників, незалежно від їхнього походження, розширює пул талановитого персоналу й сприяє інноваціям [4].

Таким чином, світова практика управління персоналом у закладах індустрії гостинності відзначається застосуванням комплексного підходу до розвитку й управління персоналом, а саме: залученням і навчанням кваліфікованих кадрів, забезпеченням мотивації та високої ефективності комунікації. Сучасні тенденції у цій сфері підкреслюють важливість різноманітності й рівних можливостей для всього персоналу, сприяючи підвищенню якості обслуговування й збільшенню конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу на глобальному ринку.

Ключові слова: управління персоналом, заклади готельно-ресторанного бізнесу, світова практика.

Список використаних джерел

1. Hassanien, A., Dale, C., Clarke, A., & Mats, L. (Eds.). (2018). *Tourism, Hospitality and Digital Transformation: Strategic Management Aspects*. Springer.
2. Armstrong, M. (2012). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
3. Chatzistergos, P., Filimonau, V., & Mandiberg, J.M. (2021). Revisiting employee well-being in the hospitality industry: Towards the sustained well-being of hospitality employees. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2), 225-245.
4. Baum, T. (Ed.). (2016). *Human Resource Management for Tourism, Hospitality, and Leisure: An International Perspective*. Routledge.