

УДК 005.96:338.483.13

Кобрин А.Г., Гузар У.Є.

Львівський державний університет фізичної культури ім. Івана Боберського

СУЧАСНІ НАПРЯМИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Kobryn A., Huzar U.

MODERN DIRECTIONS IN THE PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM IN HOSPITALITY INSTITUTIONS

Останнім часом індустрія гостинності працює в складних ситуаціях, коли виклики бізнесу різко та раптово змінюються по всьому світу. Індустрія гостинності докладає все більше зусиль, щоб задовольнити очікування досвідчених клієнтів. Після гостей, другим і найважливішим аспектом для успішної роботи в індустрії гостинності є її співробітники, які повинні бути експертами у своїй роботі, технологічно просунутими та достатньо чуйними, щоб мати справу навіть з делікатними проблемами гостей.

Таким чином, індустрія гостинності безупинно розвивається і найцінніший ресурс даної індустрії – це персонал. Основна функція співробітників закладів індустрії гостинності – взаємодія з гостями і надання якісних послуг та сервісу. Тому управління персоналом в індустрії гостинності представляє собою більш трудомісткий процес, який вимагає додаткового врахування особливостей даного бізнесу, що неминуче призводить до необхідності вдосконалення існуючих підходів в системі управління персоналом у закладах індустрії гостинності.

Для кращої роботи з персоналом необхідно удосконалювати методи управління і способи його підбору, навчання, оцінки і мотивації. В умовах конкуренції очевидною є гостра потреба у створенні та впровадженні нових інноваційних ідей, розвитку зацікавленості та ініціативності кожного працівника. Це в свою чергу передбачає використання в роботі з персоналом нових моделей та технологій, нетрадиційних та свіжих рішень та дій, що розвивають та підтримують лояльність та креативність співробітників.

Варто розглянути та адаптувати до індустрії гостинності такі сучасні напрями в управлінні персоналом як управління талантами та хедхантинг.

Інтелектуальна складова людської праці в сучасних динамічних умовах неухильно зростає, провідні підприємства висувають більш жорсткі вимоги до освіти і професіоналізму працівника. Менеджери повинні розробляти нові способи організації бізнесу, для чого і потрібні фахівці високого рівня.

Управління талантами – це одна з найбільш швидкозростаючих областей досліджень у галузі бізнесу та менеджменту, інтерес до якої зростає як з боку вчених, так і практиків. У багатьох організаціях управління талантами в даний час є стратегічним пріоритетом і визнано динамічною здатністю, яка може сприяти організаційній гнучкості та, зрештою, бути ключовим чинником організаційної ефективності. Створення та підтримка потужного резерву талантів розглядається як необхідна умова для конкуренції на складному та конкурентному глобальному ринку.

Протягом останнього десятиліття доступність талантів незмінно входила до десятки головних турбот керівників компаній у всьому світі. Це підтверджується висновками Всесвітнього економічного форуму (2020 р.), у яких повідомляється про збільшення розриву між попитом та пропозицією навичок у багатьох організаціях, серед різних професій і країн. Таким чином, виявлення, розвиток, утримання та розгортання талантів є ключовими проблемами, з якими зіштовхуються як малі, так і середні підприємства та транснаціональні корпорації.

Інновації в галузі управління талантами визначаються як процес, а також результат створення, впровадження або зміни стратегій, політик, інструментів або практик для залучення, виявлення, відбору, розвитку, утримання та використання талантів.

Для закладів індустрії гостинності вкрай важливо розглянути інновації в управлінні талантами для покращення іміджу галузі, досвіду роботи співробітників і, зрештою, посилення потужності організаційних резервів талантів.

Хедхантинг є одним з інструментів, що сприяють нарощуванню людського капіталу підприємства. Хедхантинг використовується для пошуку дуже рідкісних і ціннісних фахівців (ключових менеджерів і спеціалістів) та передбачає: «якісний» пошук (за кваліфікацією, досвідом тощо) й отриманням всіх даних про кандидата; враховує особисті та ділові якості кандидата, особливості підприємства. Тобто основною рисою хедхантингу є те, що відбувається не вибір серед претендентів, а пропонується конкретному спеціалісту змінити місце роботи. Практика свідчить, що до використання хедхантингу вдаються, коли потрібні фахівці, здатні точно визначити стратегію розвитку бізнесу і належним чином забезпечити її реалізацію. Пошук подібних працівників може бути тривалим і складним, оскільки їх цінують там, де вони працюють в поточний момент. І поштовхом можуть стати лише нові можливості професійного розвитку та відкриття нових перспектив.

Таким чином, людські ресурси є найважливішим аспектом індустрії гостинності, оскільки їхні дії визначають успіх галузі. На сьогоднішній день необхідно розвивати сучасні напрями в управлінні персоналом закладів індустрії гостинності, які мають бути спрямовані на підвищення їх конкурентоспроможності. Заклади індустрії гостинності повинні застосовувати нововведення у своєму управлінні талантами так само, як вони повинні постійно розширювати свої пропозиції продуктів та послуг.

Володіння інструментом хедхантингу в системі управління персоналом, а також розуміння можливостей і шляхів його використання в управлінській діяльності створює серйозні передумови для зростання конкурентоспроможності закладів індустрії гостинності.

Список використаних джерел:

1. Тертична Л. І., Рогач А. Р. Хедхантинг як перспективна технологія пошуку висококваліфікованого персоналу. Проблеми управління та економіки підприємств в сучасних умовах: Матеріали XV Міжнарод. наук.-практ. конф., Київ, 23-24 квітня 2019 р.: тези доп. Київ: НУХТ, 2019. 140 с. URL: http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/30926/1/23-24_04_19.pdf
2. Jooss S., Burbach R., Ruël H. Talent Management Innovations in the International Hospitality Industry. Emerald Publishing Limited 2021. P. 1-7. URL: https://www.academia.edu/49604118/Talent_Management_Innovations_in_the_International_Hospitality_Industry (дата звернення: 02.11.2022)
3. Nieves J., Quintana A. Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. Tourism and Hospitality Research. 2018. Vol. 18, No. 1. P. 72-83. URL: <https://www.jstor.org/stable/26366557> (дата звернення: 28.10.2022)
4. Praveen Kumar Tomar. Innovative Human Resources Practices in Hotel Industry. International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET). 2021. Volume 08. Issue: 04. P. 822-826. URL: <https://www.irjet.net/archives/V8/i4/IRJET-V8I4165.pdf> (дата звернення: 03.11.2022).