

Управління персоналом сфери гостинності для підвищення конкурентоспроможності підприємства

Сучасна сфера гостинності – це особлива самостійна галузь економіки, що поєднує окремі галузі та підприємства, функції яких полягають у задоволенні попиту на різні види відпочинку та розваг. Вона охоплює туризм, готельний та ресторанний бізнес, відпочинок і розваги, сприяє ефективності та розвитку національної економіки, оскільки внаслідок збільшення популярності зростає державний бюджет, підвищується зайнятість населення, рівень його життя, з'являється новий імпульс до розвитку народних промислів, здійснюється позитивний вплив на решту галузей, пов'язаних зі створенням готельно-ресторанних продуктів, відбувається розвиток соціальної та виробничої інфраструктури [1].

Індустрія гостинності завжди була насиченою конкуренцією, тому підвищення рівня обслуговування гостей є ключовим елементом, що допомагає готелям виходити на лідерські позиції на ринку. Якісне обслуговування не тільки задовольняє потреби споживачів, але і створює позитивний імідж закладу, збільшує його прибуток та забезпечує вірогідність повторних відвідувань.

Управління персоналом у сфері гостинності є не лише інструментом для вирішення кадрових питань, а й стратегічним інструментом, який допомагає підвищити якість обслуговування, задоволення клієнтів і стабільність бізнесу. Ключові аспекти подані в таблиці 1.

Ключові аспекти управління працею персоналу для забезпечення високої якості обслуговування

Аспект	Характеристика
1. Ефективний процес найму	Відбір кваліфікованих кандидатів, орієнтованих на клієнтів, з сильними комунікаційними та сервісними навичками. Це гарантує, що працівники здатні відповідати очікуванням клієнтів і швидко адаптуються до стандартів обслуговування.
2. Інтенсивне навчання та адаптація	Введення нових співробітників у специфіку роботи, стандартів обслуговування та особливостей компанії. Це допомагає швидше інтегрувати їх у робочий процес та формує впевненість у виконанні обов'язків.
3. Системи оцінки продуктивності	Регулярні оцінки роботи працівників за ключовими показниками (KPIs), такими як швидкість, якість обслуговування, здатність вирішувати конфлікти та зворотний зв'язок від клієнтів.
4. Постійний розвиток та підвищення кваліфікації	Надання працівникам можливості відвідувати тренінги, курси з комунікації, емоційного інтелекту та управління конфліктами. Це дозволяє співробітникам підвищувати свій рівень сервісу.
5. Мотиваційні програми та стимулювання	Створення системи бонусів, премій, а також нематеріальних винагород для співробітників, які показують високі результати. Це мотивує персонал забезпечувати високу якість обслуговування.
6. Підтримка здоров'я співробітників	Створення комфортних умов роботи, впровадження заходів для зниження стресу та зменшення фізичного навантаження.
7. Відкрита комунікація і зворотний зв'язок	Розробка каналів для зворотного зв'язку, де працівники можуть виражати свої потреби, пропозиції та проблеми. Відкритий діалог із працівниками підвищує їх залученість та лояльність до компанії.
8. Управління конфліктами на робочому місці	Навчання персоналу навичкам врегулювання конфліктів і стресостійкості. Це допомагає підтримувати позитивну атмосферу в команді, що в кінцевому результаті відбивається на якості обслуговування клієнтів.
9. Планування та управління графіками	Забезпечення адекватної кількості персоналу в години пік і зручних графіків для працівників, що знижує перевантаження та сприяє більш продуктивній роботі.
10. Формування культури обслуговування	Розвиток культури, орієнтованої на якісне обслуговування, де кожен працівник розуміє важливість свого внеску і намагається перевершити очікування гостей.

Список використаних джерел:

1. Довгаль Н. Ю., Лисенко С. В. Розвиток персоналу в індустрії гостинності. Економіка і менеджмент. 2022. № 1. С. 45-51.