

7. Laiko O., Burkynskyi B. Methodology of investment system research in the aspect of unproductive capital outflow: example of Ukraine and international dimension. *Baltic Journal of Economic Studie*. 2021. 7 (1). P. 57-68. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-1-57-68>.
8. The Impact of the War in Ukraine on Global Trade and Investment / Ruta Michele (ed.). Washington, DC. World Bank. 2022. URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37359> (дата звернення: 13.02.2025).

Ткаченко О. О., здобувачка освіти,
науковий керівник: **Мітяєва Т. Л.**, к. е. н., доцент, викладач,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанного господарства, яке є однією з найдинамічніших галузей економіки, особливого значення набуває ефективне управління персоналом. Якість обслуговування, рівень задоволеності клієнтів та загальний імідж закладу значною мірою залежать від професіоналізму, мотивації та згуртованості трудового колективу. З огляду на зростаючу конкуренцію, підвищені вимоги споживачів до сервісу, а також активне впровадження новітніх технологій, управління персоналом перетворюється на ключовий фактор успішності та сталого розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Управлінські рішення у сфері підбору, адаптації, навчання, мотивації та розвитку працівників визначають не лише ефективність поточної діяльності, а й стратегічні перспективи закладу [1]. Саме тому дослідження механізмів і підходів до управління персоналом, а також пошук шляхів його вдосконалення є надзвичайно актуальними та своєчасними.

Система управління персоналом — це сукупність методів, засобів, принципів, функцій і структур, що забезпечують цілеспрямований вплив на трудовий колектив з метою ефективного використання кадрового потенціалу підприємства. У сфері готельно-ресторанного господарства така система повинна враховувати специфіку сервісної діяльності, орієнтацію на клієнта та постійну взаємодію персоналу з гостями.

Управління персоналом охоплює як стратегічне, так і оперативне планування роботи з кадрами, формування корпоративної культури, забезпечення ефективної комунікації, мотивації та розвитку працівників. Це динамічний процес, який включає не лише адміністративні функції, а й емоційний інтелект, лідерство та інноваційні підходи.

Основними елементами структури системи управління персоналом є:

- кадрове планування (визначення потреби в персоналі);
- підбір, відбір і найм працівників;
- адаптація нових працівників;
- організація навчання і підвищення кваліфікації;
- управління мотивацією та оцінюванням результатів праці;
- кадрове діловодство та правове забезпечення трудових відносин;
- розвиток і кар'єрне зростання персоналу.

Ефективна система управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства має забезпечити стабільність кадрового складу, підвищення якості обслуговування та зміцнення конкурентних позицій підприємства на ринку послуг.

Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства є ключовим елементом забезпечення ефективного функціонування підприємства, оскільки саме персонал безпосередньо впливає на рівень обслуговування, задоволеність гостей та імідж закладу [2]. Основні функції управління персоналом включають планування потреби в кадрах відповідно до обсягів діяльності та специфіки закладу; підбір, відбір і найм працівників з урахуванням професійних і особистісних якостей; адаптацію нових співробітників до умов праці, корпоративної культури та стандартів обслуговування. Важливе місце посідає організація навчання і підвищення кваліфікації персоналу, що забезпечує впровадження новітніх технологій обслуговування і розвиток професійних компетентностей. Значною є також функція мотивації, яка охоплює матеріальні та нематеріальні стимули, сприяє підвищенню продуктивності праці та формує лояльність працівників до підприємства. Оцінювання результатів роботи дає змогу визначити ефективність діяльності співробітників, встановити зворотний зв'язок і спланувати подальший розвиток персоналу. Не менш важливою є функція управління трудовими відносинами, яка передбачає дотримання трудового законодавства, врегулювання конфліктів і створення справедливих умов праці. Формування позитивного мікроклімату, підтримка корпоративної культури та розвиток командної роботи також входять до переліку основних завдань управління персоналом. У комплексі ці функції спрямовані на забезпечення стабільної, професійної та мотивованої команди, що є запорукою конкурентоспроможності і стійкого розвитку закладу готельно-ресторанного господарства.

Навчання персоналу в закладах готельно-ресторанного господарства є невід'ємною складовою ефективного управління кадрами та підвищення якості обслуговування гостей. В умовах постійної конкуренції, впровадження новітніх технологій і зростання вимог клієнтів до сервісу, систематичне навчання працівників забезпечує адаптацію до змін, розвиток професійних компетенцій і формування корпоративної культури. Виділяють кілька основних видів навчання персоналу: первинне (вступне), що проводиться під час прийому на роботу; поточне (періодичне), яке передбачає оновлення знань і навичок у процесі роботи; і перспективне – орієнтоване на розвиток кар'єри, розширення професійного потенціалу та підготовку до майбутніх посад [3].

Серед методів навчання персоналу застосовуються як традиційні, так і інноваційні підходи. До традиційних належать лекції, семінари, інструктажі, майстер-класи, стажування на робочому місці під керівництвом досвідчених наставників. Інноваційні методи включають онлайн-курси, вебінари, інтерактивні тренінги, симуляції обслуговування клієнтів, гейміфікацію навчального процесу. Ефективною формою є коучинг та менторство, які сприяють індивідуальному розвитку працівників.

Залежно від цілей, навчання може проводитися внутрішньо (в межах підприємства) або зовнішньо (в спеціалізованих навчальних центрах чи за участі запрошених фахівців). Вибір виду та методу навчання залежить від рівня кваліфікації персоналу, специфіки посади, ресурсних можливостей підприємства та очікуваних результатів. Правильно організоване навчання сприяє підвищенню професіоналізму персоналу, зміцненню командної роботи та зростанню конкурентоспроможності закладу готельно-ресторанного господарства.

Аналіз кадрової структури, підбору, адаптації, мотивації та навчання персоналу є важливим етапом у вивченні ефективності управління людськими ресурсами в закладах готельно-ресторанного господарства. Кадрова структура відображає склад персоналу за статтю, віком, рівнем освіти, кваліфікацією та посадовими обов'язками. Її збалансованість є передумовою стабільної роботи колективу, забезпечення належного рівня обслуговування та оптимального розподілу функцій.

Підбір персоналу здійснюється переважно з урахуванням професійних навичок, досвіду роботи та особистісних якостей кандидатів, що є надзвичайно важливим у сфері

гостинності, де персонал постійно взаємодіє з клієнтами. Успішність процесу підбору залежить від чітко визначених вимог до посади, ефективного відбору резюме, співбесід та, за потреби, практичного випробування.

Адаптація нових працівників передбачає їх ознайомлення з організаційною структурою підприємства, корпоративними стандартами, етичними нормами та технологією обслуговування. Від якісного проведення адаптаційного періоду залежить швидкість включення працівника в робочий процес і рівень його лояльності до роботодавця.

Мотивація персоналу ґрунтується як на матеріальних заохоченнях (заробітна плата, бонуси, премії), так і на нематеріальних (визнання, можливість професійного росту, комфортні умови праці, гнучкий графік). Ефективна мотиваційна система сприяє зниженню плинності кадрів, підвищенню якості сервісу та формуванню позитивного клімату в колективі [4].

Навчання працівників організовується відповідно до потреб закладу й індивідуальних планів розвитку. Особлива увага приділяється розвитку навичок спілкування з гостями, вивченню стандартів обслуговування, дотриманню санітарно-гігієнічних норм, а також впровадженню сучасних технологій. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації є необхідною умовою забезпечення конкурентоспроможності підприємства в умовах ринку.

Впровадження сучасних HR-технологій у закладах готельно-ресторанного господарства є важливою умовою підвищення ефективності управління персоналом, оптимізації кадрових процесів та підвищення конкурентоспроможності підприємства. У сучасному світі цифровізація торкається всіх сфер діяльності, і готельно-ресторанний бізнес не є винятком. Використання електронних HR-систем дозволяє автоматизувати процеси підбору, адаптації, обліку робочого часу, оцінювання результатів праці, планування навчання та розвитку персоналу.

Серед найбільш поширених рішень — платформи для управління персоналом, які дають змогу створювати електронні особові справи працівників, формувати графіки роботи, контролювати відвідуваність, вести розрахунки заробітної плати та бонусів, а також відстежувати ключові показники ефективності (KPI). Це значно знижує навантаження на кадрову службу, зменшує ймовірність помилок і дозволяє зосередитися на стратегічних завданнях.

Окрему роль відіграють навчальні платформи, які дають можливість організувати безперервне професійне навчання персоналу. Онлайн-курси, відеоуроки, інтерактивні тренінги, тести для перевірки знань дозволяють не лише швидко оновлювати інформацію, а й навчати співробітників незалежно від місця їх перебування. У готельно-ресторанній сфері це особливо актуально, зважаючи на зміну кадрів, сезонність роботи та потребу в стандартизованих навичках обслуговування.

Крім того, сучасні HR-технології охоплюють інструменти для зворотного зв'язку, оцінювання клімату в колективі, збору пропозицій від працівників, а також системи мотивації та внутрішніх комунікацій. Використання чат-ботів, мобільних застосунків для співробітників і гейміфікованих рішень також сприяє підвищенню залученості персоналу та ефективності управління.

Загалом впровадження сучасних HR-технологій дає змогу зробити систему управління персоналом більш прозорою, гнучкою, швидкою та орієнтованою на результат, що є критично важливим для забезпечення високої якості обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства.

Аналіз кадрової структури та практик управління персоналом у закладах ГРГ показав наявність як сильних сторін, так і певних проблем, пов'язаних з плинністю кадрів, недостатньою системністю в навчанні та обмеженими мотиваційними інструментами. У цьому контексті особливе значення набуває впровадження сучасних HR-технологій, які дозволяють автоматизувати рутинні процеси, підвищити ефективність кадрового менеджменту, забезпечити безперервне навчання та розвиток персоналу, а також покращити внутрішню комунікацію.

Загалом, дослідження підтвердило необхідність стратегічного підходу до управління людськими ресурсами як до цілісної системи, що забезпечує не лише оперативні потреби підприємства, а й його довгостроковий розвиток. Запропоновані напрями вдосконалення кадрової роботи можуть стати основою для підвищення ефективності діяльності конкретного закладу готельно-ресторанного господарства та зміцнення його позицій на ринку.

Список використаних джерел:

1. Біла С. О. Управління персоналом : навч. посіб. / С. О. Біла. – Київ : Центр учбової літератури, 2021. – 312 с.
2. Дейнеко Л. В. Менеджмент персоналу : підручник / Л. В. Дейнеко. – Харків : ФОП Бровін О. В., 2020. – 278 с.
3. Семенюк І. І. Сучасні підходи до розвитку персоналу в індустрії гостинності // Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм. – 2021. – № 4. – С. 112–120.
4. Прохорова В. В. Впровадження HR-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу // Гостинність і туризм: інновації та розвиток. – 2022. – № 3. – С. 45–52.

Триняк М. В., здобувач освіти,
науковий керівник: **Мітяєва Т. Л.**, к. е. н., доцент, викладач,
ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ»

ІННОВАЦІЙНІ СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: РОЗРОБКА ПРАКТИЧНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

Обґрунтування необхідності впровадження інноваційних сервісних технологій у готельному господарстві базується на комплексі сучасних викликів і змін, які охоплюють туристичну сферу в цілому. Зростання конкуренції, активна цифровізація споживчої поведінки, зміна цінностей клієнтів на користь індивідуалізованого, швидкого та зручного обслуговування змушують готелі постійно вдосконалювати свої послуги. Сучасний гість очікує не лише комфортного проживання, а й високотехнологічного, інтуїтивного сервісу, який забезпечить йому максимальну зручність і позитивний досвід перебування.

Інноваційні сервісні технології — це не просто модний тренд, а стратегічно важливий інструмент для підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. Їх впровадження дозволяє автоматизувати рутинні процеси, покращити комунікацію з клієнтом, скоротити час обслуговування, знизити вплив людського фактора на якість послуг та створити персоналізований досвід для кожного гостя [1]. До того ж, такі технології дають можливість ефективно аналізувати дані, прогнозувати попит, адаптувати пропозицію до потреб цільової аудиторії.

У контексті цифрової трансформації сфери послуг, саме інновації стають запорукою сталого розвитку готельного бізнесу, дозволяють відповідати на виклики часу та формувати нові стандарти сервісу, орієнтовані на якість, швидкість, безпеку та комфорт.

Оцінка рівня використання інноваційних технологій у готельному господарстві на прикладі конкретного об'єкта дослідження або регіону дозволяє отримати реальну картину впровадження сучасних сервісних рішень у практику готельного обслуговування. У процесі аналізу зазвичай вивчаються такі аспекти: наявність цифрових каналів бронювання, використання мобільних застосунків, безконтактне заселення, smart-кімнати, автоматизовані