

## **УДК 338.488.2:640.4**

**І. Агєєва**

*канд. екон. наук, доц.,  
доцент кафедри менеджменту,  
Таврійський державний агротехнологічний  
університет імені Дмитра Моторного*

### **ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Готельний бізнес – один із найбільш розвинених видів світового бізнесу. Він є невід'ємною частиною ринкового середовища. Людський чинник у цій галузі дуже важливий, також як і ефективний менеджмент персоналу. В теперішній час готельний бізнес вимагає змін, оскільки на ринку готельних послуг виникла реальна конкуренція. Це поставило перед менеджментом підприємств цієї сфери послуг низку нових завдань, таких як необхідність підвищення ефективності, зміцнення конкурентної позиції. Конкурентне середовище вимагає підвищення кваліфікації не тільки обслуговувального, а й керівного персоналу.

Окремі проблеми розвитку менеджменту в готельному бізнесі досліджували такі вчені, як М. П. Мальська, Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш, Х. Й. Роглев та ін. Теоретичні аспекти управління розвитком персоналу досліджували К. Б. Козак, Г. Ф. Маркова, О. В. Крушельницька та ін.

Метою дослідження є виявлення проблем з управління персоналом у готельному бізнесі.

Готельний бізнес – складник туристичної сфери, який спрямований на задоволення туристичних потреб населення у вигляді житла, харчування, транспортного й екскурсійного обслуговування та іншого сервісу [3].

Центром будь-якого готелю є колектив працівників та управлінців, які реалізують свою діяльність за допомогою менеджменту готельного бізнесу.

Менеджмент – це процес, за допомогою якого група людей, що співпрацюють, спрямовує свої дії на загальні завдання [6]. Ефективне

управління в цілому залежить від ступеня взаємодії окремих підсистем менеджменту під час досягнення загальних цілей.

Найважливішим завданням менеджменту в готельному бізнесі є організація виробництва й надання готельних послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного становища підприємства на ринку послуг [4, с. 67].

Персонал у готельному бізнесі є найважливішою складовою частиною. Якість обслуговування в готелях залежить від майстерності і свідомості персоналу. Задоволення клієнта у сфері обслуговування залежить від ввічливості персоналу та його чуйності.

До ланок управління готелями належать керівники, їхні заступники, що керують декількома структурними підрозділами, самі структурні підрозділи і провідні спеціалісти, що виконують окремі функції, або частину виконують власник та генеральний директор [5].

Менеджер готельного бізнесу досить часто стикається з різними проблемами, які вимагають від нього певної здатності до необхідних змін в управлінні і функціонуванні. Менеджери повинні мати навички керування людьми і процесами розвитку, але для більшості готелів усе ще характерна висока частка працівників із недостатнім рівнем освіти.

Сучасний менеджер повинен брати на себе ризики ухвалення рішень, стимулювати персонал до нових способів виконання роботи і новими послугами, забезпечувати результати в інтересах клієнтів, заохочувати своїх співробітників за участь у розробленні підходів для постійного вдосконалення послуг. Однак більшість персоналу готелів не володіють ні навичками роботи з сучасними готельними технологіями, ні знаннями етики роботи з клієнтами. Саме тому основним завданням сучасних готелів є формування компетентного персоналу управління.

Як вважають К. Б. Козак і Г. Ф. Маркова, добір нового персоналу не тільки забезпечує режим нормального функціонування підприємства, але й закладає фундамент майбутнього успіху. Від того, наскільки ефективно поставлена робота з добору персоналу, значною мірою залежить якість людських ресурсів, їхній внесок у досягнення мети підприємства [1, с. 45].

Для залучення талановитого, перспективного персоналу в готельний бізнес пропонуємо застосовувати прелімінарінг.

Прелімінаринг – це метод, який сприяє залученню до роботи здібних студентів і молодих фахівців після закінчення навчання з перспективою подальшого працевлаштування. Студент, який проходить практику в готелі, заповнює анкету, надає резюме і проходить тестування. Після закінчення практики за наявності вакансії його може бути зараховано до кадрового резерву. Коли в готелі виникне потреба в доборі співробітника, студент-практикант запрошується на роботу.

Ми підтримуємо думку К. В. Кузнецової, яка вважає, що застосування прелімінарингу дасть змогу підприємствам постійно залучати до своїх лав перспективних випускників навчальних закладів, легко адаптувати їх під свої норми, стандарти роботи і соціально-психологічний клімат, тим самим забезпечуючи собі потужний плацдарм своєї майбутньої успішності [2].

Таким чином, високоякісний сервіс у готельному бізнесі залежить від управління персоналом. Тож залучення молодих фахівців за допомогою прелімінарингу дасть змогу не тільки залучати кандидатів, але і займатися виявленням потенціалу, щоб справлятися з ситуацією «нестачі кадрів».

*Ключові слова:* готельний бізнес, управління потенціалом, менеджмент, менеджер, прелімінаринг.

### Список використаних джерел

1. Козак К. Б. Дослідження проблем управління персоналом в готельно-ресторанній галузі / Козак К. Б., Маркова Г. Ф. // Економіка харчової промисловості. – 2015. – т. 7, вип. 4. – С. 45–51.
2. Кузнецова К. В. Информационные методы подбора кадров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://earchive.tpu.ru/bitstream/11683/31447/1/conference\\_tpu-2016-C24\\_V2\\_p92-96.pdf](http://earchive.tpu.ru/bitstream/11683/31447/1/conference_tpu-2016-C24_V2_p92-96.pdf) (дата просмотра: 12.11.2020).
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 470 с.
4. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – Київ : Альтерпрес, 2010. – 325 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/books\\_ukr/roglev.htm](http://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm)
6. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підручник / Ф. І. Хміль. – Київ : Академвидав, 2005. – 608 с.