

УДК 65.012

П.Д. Дудкін, к.е.н., доц., О.В. Дайчак

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

## **ВПЛИВ ЕФЕКТИВНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ НА СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗВИТОК ВІТЧИЗНЯНИХ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

**P.D. Dudkin, Ph.D., Assoc. prof., O.V. Daichak**

### **THE INFLUENCE OF EFFECTIVE LABOR ORGANIZATION ON THE SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT OF DOMESTIC HOSPITALITY ENTERPRISES**

Індустрія гостинності є складною системою, елементи якої активно взаємодіють між собою та є взаємозалежними. Серед основних елементів даної системи традиційно виокремлюють: засоби розміщення (готелі, хостели, кемпінги); заклади харчування (кафе, ресторани, їдальні); туризм; транспорт (автомобілі, аеропорти, залізниця); розважальні та соціально-культурні заклади (клуби, музеї, спортзали, тощо). Сьогодні до них можна додати інформаційний простір. Він пронизує усі вище згадані елементи та покращує сервіс обслуговування за допомогою власних віртуальних ресурсів гостинності: сайти, сервіси, довідкова інформація, реклама. Проте центральне місце у системі гостинності традиційно продовжують зберігати за собою готелі та ресторани.

Останніми роками форми організації готельно-ресторанного бізнесу значною мірою змінюються, оскільки туристи мають змогу порівнювати сервісне обслуговування в Україні та за кордоном і вимагають певного рівня комфорту. Це змушує керівництво готелів пристосовуватися до нових потреб споживачів, щоб задовольнити попит і сприяти подальшому розвитку туризму та глобального ринку готельних послуг. Сектор готельної індустрії на сьогодні – найбільш затребуваний та динамічний сектор економіки України, здатний приносити реальний прибуток. Принципи та філософія діяльності підприємств готельного бізнесу залишаються незмінними протягом тривалого періоду часу, але, беручи до уваги сьогоденні тенденції розвитку галузі, інновації та комфорт у готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта.

Розвиток готельного бізнесу в Україні, зростаюча конкуренція, що вимагає постійного підвищення якості готельних послуг, потребують підвищення вимог до всіх категорій персоналу готелів, оскільки якість готельного сервісу, в першу чергу, визначається роботою служб, які відповідають за стан номерного фонду і безпосередньо контактують з клієнтами. Потребу в систематичному підвищенні кваліфікації персоналу обумовлює також глобалізація ринків. Вплив зазначеного чинника виявляється у тому, що якість послуг і обслуговування вітчизняних готелів має порівнюватися з міжнародними стандартами. Проте, як показує практика, більшість працівників обслуговуючого персоналу готелів нашої країни не мають спеціальної освіти, не володіють ні навичками роботи з сучасними інформаційними та готельними технологіями, ні знаннями з психології й етики роботи з клієнтами; виконувана ними робота переважно не відповідає сучасним стандартам якості послуг та обслуговування. Але з іншого боку, ця частина персоналу має значний досвід роботи, якого бракує випускникам навчальних закладів. Саме тому першочерговим завданням сучасних готелів сьогодні є перебудова методів організації та управління підприємством, формування ефективної кадрової політики, що спрямована на підготовку компетентного персоналу. Готельні комплекси зацікавлені у тому, щоб у складі персоналу дедалі більшу питому вагу мали працівники з аналітичним мисленням, здатні до пошуку нового у сфері своєї діяльності [2].

Вище перелічені обставини висунули на порядок денний вимогу розробки цільового підходу до безперервного розвитку персоналу, тобто проведення комплексу заходів, що сприяють повному розкриттю особистого потенціалу працівників і росту їхньої здатності

робити внесок у діяльність організації сфери гостинності за допомогою ефективного досягнення її стратегічних і тактичних цілей. Зважаючи на всесвітній досвід, однією з найбільш складних проблем для підприємств готельно-ресторанного господарства є розробка стратегії розвитку їх господарської діяльності на ринках збуту. Тут основний акцент має бути спрямований на застосування та розвиток технології продажів, розширення лінійки продукції, що випускається, і підвищення якості обслуговування. Система навчання та підвищення кваліфікації працівників організації буде ефективною лише в тому випадку, якщо вона тісно пов'язана з найважливішими напрямками роботи з управління персоналом: системою стимулювання праці (оплата праці, премії, пільги, моральні стимули та ін.), роботою з резервом на 165 керівні посади, програмами розвитку персоналу. Існує величезне різноманіття навчальних програм, призначених для різних категорій працівників – від персоналу до вищого керівництва. Усе різноманіття використовуваних при цьому методів навчання можна розбити на дві великі групи: навчання поза робочим місцем; навчання на робочому місці [1].

Підвищення показників економічної ефективності господарської діяльності припускає також професійне зростання працівників підприємств. Питання управління персоналом повинні вирішуватися за головними принципами та пріоритетами кадрової політики: структурою, штатом, кадровими переміщеннями, мотивацією працівників, підвищенням кваліфікації і перепідготовкою персоналу у відповідності до окреслених цілей. Підвищення соціально-економічної ефективності підприємств гостинності припускає проведення реформ у напрямі його розвитку, забезпечуючи високі темпи зростання фінансових показників, конкурентоспроможності продукції, що випускається, й завоювання нових позицій на ринку, шляхом оптимізації організаційної структури і диверсифікації господарської діяльності [3].

Отже, ефективне функціонування організації сфери готельно-ресторанного господарства, насамперед, визначається ступенем навчання її персоналу. Навчання персоналу – це системно організований процес безперервного професійного навчання працівників для підготовки їх до виконання нових виробничих функцій, професійно-кваліфікаційного просування, формування резерву керівників та вдосконалення соціальної структури персоналу. Розвиток персоналу забезпечується заходами, пов'язаними з оцінюванням кадрів з метою виробничої адаптації та атестації персоналу, плануванням трудової кар'єри робітників і фахівців, стимулюванням розвитку персоналу тощо.

#### **Література:**

1. Азарян О. М., Донець А. А. Науково-практичний підхід до оцінювання конкурентного стану підприємства на ринку готельних послуг. Торгівля і ринок України. 2013. Вип. 36. С. 111–119.
2. Трифанова К. П. Коучинг та наставництво як ефективні інструменти адаптації персоналу. Електронний ресурс. Молодіжний економічний вісник ХНЕУ ім. С. Кузнеця. 2015. № 2. Режим доступу: [http://www.hneu.edu.ua/web/public/moved/hneu/NAUKA/Naukovi\\_vudannya/Molodizhnyu\\_visnyk\\_2\\_\(2\).pdf](http://www.hneu.edu.ua/web/public/moved/hneu/NAUKA/Naukovi_vudannya/Molodizhnyu_visnyk_2_(2).pdf)
3. Шахно А. Ю. Основні напрямки підвищення ефективності праці трудових ресурсів підприємства. Економічна думка. Том 15. № 3. Тернопільський національний економічний університет. 2014. С. 237-245.