

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ В ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

В умовах зростання ролі нецінових форм конкуренції та бурхливого розвитку нових систем управління персоналом, ключовим фактором забезпечення конкурентної спроможності готельного підприємства, як на внутрішньому, так і на міжнародному ринку стає ефективна система менеджменту. Актуальність даної проблеми полягає у тому, що конкурентоспроможність готельних підприємств обумовлена не тільки технологіями ведення бізнесу, але й рівнем розвитку та використання трудового потенціалу.

Кожне підприємство готельного господарства пропонує по суті однаковий комплекс послуг, тому існує два напрямки покращення конкурентної спроможності підприємства. Перший, модернізація та розширення матеріально-технічної бази. Для цього напряму необхідні суттєві кошти, значний проміжок часу та детально розрахований план дій. Другий напрям передбачає покращення рівня сервісу шляхом перегляду управлінської політики та підвищення кваліфікації персоналу завдяки проходженню відповідних курсів. Цей напрям не вимагає значних затрат ресурсів, а тому в більшості випадків є найприйнятнішим. Крім того, в сфері обслуговування суттєву роль відіграє саме персонал підприємства, який тісно контактує із клієнтами.

Головний принцип ефективного управління персоналом на готельному підприємстві полягає у чіткому поділі обов'язків між працівниками. Для якісної реалізації цього принципу необхідно застосовувати системний підхід. Першим кроком на цьому шляху є планування персоналу.

Для ефективного керування персоналом та імплементації якісної кадрової політики важливо проводити наступні кроки: планування, наймання і розміщення робочої сили, навчання,

підготовка та перепідготовка працівників, принцип кар'єрної драбини, умови найму праці та її оплати, забезпечення формальних і не формальних зв'язків, створення комфортного психологічного клімату в колективі, поліпшення технології обслуговування. Ключовими компонентами є персональні інтереси клієнта та рівень відношення до нього. Отже, можна запропонувати наступні рекомендації з технології готельного сервісу: максимальний психологічний комфорт завдяки завчасному вирішенню організаційних питань, збільшення рівня якості обслуговування, надання повної та об'єктивної інформації про заклад, додатковий перелік послуг та ціновий рівень, тощо.

Для збільшення коефіцієнту корисної дії кожного працівника та загального збільшення рівня якості пропонованих послуг готельним підприємством, керівній особі слід виконувати ряд рекомендацій: застосовувати відповідні якості кожного робітника саме на тій посаді, де він може принести максимальну користь, розробити відповідний механізм покарань у випадку порушення дисципліни, підтримувати ініціативу та сумлінне ставлення до виконуваних обов'язків, вміти визначати стратегічні та тактичні цілі підприємства та мати відповідну систему їх досягнення завдяки мотивуванню колективу.

Отже, найкращим способом досягнення вищого рівня конкурентоздатності готельного підприємства є підвищення професійних якостей персоналу та організації їх роботи на місці. Кваліфікований персонал забезпечує можливість надання високого рівня якості послуг, які пропонує готельне підприємство.

Список література:

1. Аратов М.В. Управління персоналом: навчальний. посібник /М.В. Аратов, І.В. Шуйський. – Миколаїв, 2010. – 424с.
2. Воронова, Т.О. Психологія праці. Конспект лекцій/Т.О. Воронова, З.В. Памова. – М.: Трео, 2010. – 150 с.
3. Веснин, В. Р. Управление персоналом. Теория и практика: учебник /В.Р. Веснин. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2011. – 688 с.