Коробкіна М. Р.
магістр,
Київський національний університет технологій та дизайну
м. Київ, Україна

DOI: https://doi.org/10.36059/978-966-397-415-6-22

HR-МЕНЕДЖМЕНТ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Рекрутинг та відбір персоналу є одними з ключових процесів у системі управління людськими ресурсами будь-якої організації. Успішний підбір кадрів не тільки задовольняє потреби бізнесу в кваліфікованих працівниках, але й сприяє досягненню стратегічних цілей компанії. Процеси рекрутингу та відбору відіграють критичну роль у створенні високопродуктивної робочої сили, що безпосередньо впливає на конкурентоспроможність та довгостроковий успіх організації.

Одним із головних аспектів рекрутингу є можливість залучити працівників, які мають необхідні знання, навички та досвід, що відповідають вимогам конкретної позиції. У сучасному бізнес-середовищі, де швидкість змін та інновації є постійними викликами, наявність кваліфікованого персоналу стає визначальним фактором. Відбір персоналу, який не тільки володіє необхідними компетенціями, але й здатний адаптуватися до змін, є запорукою стабільності та розвитку бізнесу.

Ефективний рекрутинг знижує плинність кадрів, що є важливим для збереження знань і досвіду всередині компанії. Наймання невідповідних кандидатів може призвести до значних витрат на повторний набір, навчання та адаптацію, а також негативно вплинути на моральний стан колективу.

Крім того, процес відбору дозволяє оцінити, наскільки кандидат відповідає корпоративній культурі та цінностям компанії. Це є важливим аспектом, оскільки працівники, які поділяють цінності організації, більш схильні до лояльності, ініціативності та командної роботи. Формування команди, яка працює в гармонії з корпоративною культурою, сприяє створенню позитивного робочого середовища,

підвищує задоволеність працівників і, як наслідок, покращує якість обслуговування клієнтів та продуктивність роботи.

Імідж компанії як роботодавця також значною мірою залежить від процесу рекрутингу. Прозорі, етичні та професійні практики підбору персоналу сприяють формуванню позитивного бренду роботодавця, що полегшує залучення талановитих кандидатів. У сучасному світі, де інформація поширюється миттєво, негативний досвід кандидатів під час процесу відбору може суттєво нашкодити репутації компанії на ринку праці.

Загалом, важливість рекрутингу та відбору персоналу важко переоцінити. Це не просто набір людей на робочі місця, а стратегічний процес, що визначає майбутнє компанії. Від якості рекрутингу залежить, чи зможе організація досягти своїх цілей, зберегти конкурентоспроможність і забезпечити стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

HR-менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі відіграє ключову роль у забезпеченні ефективної роботи закладів гостинності, оскільки саме людський фактор є основою надання якісних послуг у цій сфері. Управління персоналом у готелях та ресторанах охоплює весь спектр функцій HR: від рекрутингу та відбору, до навчання, розвитку та мотивації працівників. Це критично важливо, адже якість обслуговування клієнтів залежить від професійності, мотивації та задоволеності персоналу.

Перш за все, готельно-ресторанний бізнес характеризується високою залежністю від кваліфікованого та мотивованого персоналу. Рекрутинг у цій галузі є особливо важливим, оскільки помилки в наймі можуть дорого коштувати компанії, впливаючи на рівень обслуговування та імідж закладу. Пошук кандидатів, які не лише мають необхідні навички, але й відповідають корпоративній культурі та готові працювати в умовах високої інтенсивності, є складним завданням. Це вимагає від HR-менеджерів творчого підходу, використання сучасних технологій та нестандартних методів пошуку персоналу.

Важливою складовою HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі є навчання та розвиток персоналу. Індустрія гостинності потребує працівників, які володіють не лише професійними навичками, а й високими комунікативними здібностями, вмінням працювати в команді та готовністю до вирішення нестандартних ситуацій. Постійне навчання та підвищення кваліфікації допомагає персоналу адаптуватися до змін, покращувати свої навички та підвищувати рівень

обслуговування клієнтів. Важливо також враховувати специфіку галузі, де часто потрібні тимчасові працівники для роботи в пік сезону, що вимагає додаткових зусиль у підготовці персоналу.

Мотивація працівників у готельно-ресторанному бізнесі є ще одним викликом для HR-менеджерів. Робота в цій сфері часто пов'язана зі стресовими ситуаціями, нерегулярними графіками та фізичними навантаженнями. Тому HR-менеджери повинні розробляти ефективні програми мотивації, які враховують як фінансові, так і нефінансові стимули. Це можуть бути бонуси за виконання плану, визнання та похвала, кар'єрні можливості, гнучкий графік роботи, заходи для покращення робочого клімату та зменшення стресу.

Управління корпоративною культурою також відіграє значну роль у готельно-ресторанному бізнесі. Корпоративна культура, орієнтована на високі стандарти обслуговування, гостинність та командну роботу, сприяє залученню та утриманню працівників, які поділяють ці цінності. HR-менеджери мають активно працювати над формуванням та підтримкою такої культури, організовуючи тренінги, корпоративні заходи та комунікаційні кампанії, що підкреслюють важливість командної роботи та орієнтації на клієнта.

Застосування сучасних технологій у HR-менеджменті, таких як HRM-системи, програми для управління графіками роботи, чат-боти для рекрутингу, також допомагає оптимізувати процеси управління персоналом. Цифрові інструменти дозволяють автоматизувати рутинні завдання, що звільняє час для стратегічних ініціатив та особистої роботи з працівниками.

Як свідчить практика, сучасні підходи до впровадження інновацій у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу орієнтовані на вдосконалення рекрутингу, залучення та утримання талановитого персоналу, а також – на забезпечення розвитку лідерського потенціалу. Застосування сучасних новітніх технологій, таких як штучний інтелект та автоматизація, допомагає ефективно підбирати працівників з необхідними навичками та здібностями. Водночас інтенсивне провадження мобільних додатків для навчання та розвитку персоналу підвищує їхню професійну компетентність та задоволеність роботою. Крім того, HR-менеджери у сфері готельно-ресторанного бізнесу активно використовують соціальні мережі для залучення талантів та підтримки ефективної комунікації зі співробітниками.[4, с 3.]

Одним із важливих аспектів HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі є управління конфліктами та забезпечення

комфортної робочої атмосфери. Велика кількість взаємодій між працівниками та клієнтами, а також високий темп роботи створюють ризики виникнення конфліктних ситуацій. HR-менеджери повинні бути підготовлені до ефективного вирішення конфліктів, використовуючи методи медіації та активного слухання, а також розробляти політики, що сприяють зменшенню конфліктності в колективі.

Загалом, HR-менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі є багатогранною та стратегічно важливою сферою, яка безпосередньо впливає на успіх закладу. Від якості управління персоналом залежить рівень задоволеності клієнтів, ефективність роботи та конкурентоспроможність закладу на ринку. Тому інвестиції у розвиток HR-функцій є не просто бажаними, а необхідними для забезпечення довгострокового успіху в індустрії гостинності.

Література:

1. Кушнірук Г.В., Копоть М.М. Роль обслуговування у просуванні закладу ресторанного господарства. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання. Збірник матер. XIV Міжнародної науково-практичної конференції. Черкаси : ЧДТУ, 2023. С. 100–102.

2. Кушнірук Г. Сучасні технології HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі: Аутсорсинг vs. Аутстафінг. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2023. Том 6. № 2. С. 149–153.

3. Шкробот М.В., Ведута Л.Л.., Кушнірук Г.В., Копоть М.М. HR-менеджмент: конспект лекцій: навч. посіб. для студ. спеціальності 073 «Менеджмент». КПІ ім. Ігоря Сікорського; уклад.: КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2020. 270 с.

4. Шейко Ю. Інновації в HR-менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54.