

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Людський фактор є відправною точкою виробничого процесу. Розвиток людських ресурсів необхідний для розвитку будь-якого виду бізнесу. Інтерес до розвитку людського потенціалу сприятиме розвитку економіки країни, тому що процес розвитку є мірою оцінки і економічного розвитку суспільства в цілому. Успіх готельної діяльності залежить від якості персоналу.

Відсутність кваліфікованого персоналу позначається на якості обслуговування і впливає на майбутній попит послуг готелю. Людські ресурси залишаються важливою детермінантою туристичного виробництва і впливають на конкурентоспроможність дестинації.

Інвестиції в розроблення кадрової політики дають змогу організаціям підвищувати знання та можливості персоналу, сприяють забезпеченню чудової якості послуг і задоволеності клієнтів.

Richard A. Swanson визначає розвиток людських ресурсів як «процес розвитку і вивільнення людського досвіду через розвиток організації, особисте навчання та розвиток з метою підвищення ефективності роботи» [1].

У вузькому сенсі розвиток людських ресурсів у готелі це процес навчання, спрямований на підвищення кваліфікації, здібностей і мотивації людей до виконання майбутньої роботи в організаціях і на підприємствах.

Формування розвитку персоналу у сфері гостинності будується на системній стратегії, логіці найму, навчання, винагороди, мотивації на всьому етапі розвитку організації.

Набір і підбір відповідного персоналу є основою роботи будь-якої фірми, що піклується про якість своїх послуг. У минулому фахівців набирали на основі технічних критеріїв, таких як кваліфікація, досвід і членство у відповідній асоціації.

Хоча ці критерії, як і раніше, важливі, технічні навички є лише частиною загальних вимог, які також включають маркетингові та ділові навички, а також здатність розвивати відносини з клієнтами.

Компанія розуміє, що професійний співробітник, як і будь-який інший співробітник, володіє обмеженим набором навичок, які потребують постійного вдосконалення на етапі зміни вимог ринку і технологій. Тільки удосконалюючи ці навички за допомогою добре розроблених програм, компанії можуть гарантувати, що вони озброять своїх співробітників необхідними навичками.

Кадрова служба повинна вживати заходів, спрямованих на утримання співробітників. Одним із таких заходів є створення максимально комфортних умов праці. Винагорода та заохочення співробітників – інші способи, які можуть бути використані.

Працівник, який задоволений своєю працею, сприймає роботу не як покарання, а як завдання, яке він має вирішити для досягнення поставленої мети. В свою чергою організація повинна давати уявлення про те, який у співробітника може бути кар'єрний шлях, що дуже мотивує співробітника, оскільки він може зрозуміти, що його організація може запропонувати йому зараз і в майбутньому.

Задоволеність є результатом усіх зусиль з підтримки компанією своїх співробітників. Організації повинні будувати хороші відносини зі співробітниками, оскільки це сприяє зростанню продуктивності і підвищенню рівня мотивації.

Проблемою міжособистісних відносин у колективах займаються фахівці з вирішення конфліктів. Фактори, які формують психологічний стан співробітників, можна розділити на індивідуальні та загальні чинники. Зі свого боку, компанія повинна розробити ефективну кадрову політику, яка забезпечить необхідну якість праці та задоволеність співробітників.

Кадрова політика зазвичай визначає грошові та не грошові вигоди, які співробітники отримують від роботодавця. При цьому управлінські рішення і стилі управління, прийняті компанією, впливають на організаційну культуру, а організаційна культура, своєю чергою, впливає на сприйняття організації як співробітниками, так і споживачами послуг.

Залучення співробітників до всіх аспектів робочих рішень і виконання планів виховує причетність і прихильність, сприяє утриманню найкращих співробітників в організації та створює середовище, в якому люди самі обирають, як робити внесок у роботу і бути мотивованими.

Істотним для більшості процесів залучення співробітників є спілкування, проведення тренінгів з ефективності роботи команди та розв'язання проблем. Крім того, ще одним важливим питанням є розробка системи визнання та заохочення співробітників, а також регулярний розподіл між ними вигоди, отриманої в результаті праці. Вважається, що управління людськими ресурсами є найважливішою ланкою в сучасній програмі управління ефективністю всієї діяльністю компанії.

Сучасна програма управління ефективністю спрямована на досягнення сприятливих результатів, які оцінюються за їхнім впливом на персонал і клієнтів. Навіювання співробітникам ідеї про те, що вони є важливою частиною організації, призводить до позитивних результатів, і серед цих позитивних результатів – загальне поліпшення роботи організації.

Розвиток співробітників будь-якої організації, а також їхнє професійне зростання, мотивація та підвищення кваліфікації значною мірою залежить від якості керівництва організації, а також від концептуального бачення організації. Загалом, управління людськими ресурсами, що застосовується стратегічно, значною мірою сприяє підвищенню ефективності діяльності організації.

Мотивація – це прагнення людини, це те, що змушує її наполегливо домагатися поставлених цілей або в житті, або в праці. Як правило, хороший мотиваційний план містить у собі як адекватну систему винагороди, так і справедливу систему обмежень і покарань. Однак необхідно побудувати збалансовані відносини між керівництвом і співробітниками компанії, щоб організація могла розвиватися за рахунок гармонійного розвитку своїх співробітників. Цей факт особливо важливий для підприємств сфери послуг, оскільки сфера послуг – це трудомістка сфера і грамотно побудована робота в галузі управління персоналом сприяє досягненню цілей як самої організації, так і її співробітників.

Література:

1. Swanson, R. and Elwood, H. 2009 Human Resource Development Fundamentals: An easy-to-read large edition. San Francisco: Read it all you want press.

Під керівництвом: доц. каф. РГТБ, М. М. Паньків