

СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

НІГРУЦА Лада,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ

В умовах сучасного ринку готельного бізнесу, де конкуренція зростає з кожним роком, важливу роль відіграє ефективне управління персоналом. Саме висококваліфікований персонал забезпечує якість сервісу, що стає ключовою перевагою підприємства у боротьбі за клієнтів. Готелі, які інвестують у навчання та розвиток своїх співробітників, отримують конкурентні переваги, що дозволяє їм не лише зберігати стабільність на ринку, а й розширювати свою діяльність.

Система управління персоналом повинна бути орієнтована не лише на контроль та організацію роботи, а й на створення комфортного робочого

середовища, що сприяє підвищенню мотивації працівників. Ефективна система мотивації включає в себе як матеріальні стимули (заробітна плата, премії, бонуси), так і нематеріальні фактори (кар'єрний ріст, соціальні гарантії, корпоративна культура). Адже задоволений співробітник буде більш залученим у робочий процес, що напряду впливає на якість обслуговування гостей.

Окрім того, сучасний готельний бізнес не може обійтися без цифрових технологій у сфері управління персоналом. Автоматизовані системи дозволяють оптимізувати розподіл робочого часу, контролювати продуктивність співробітників і покращувати комунікацію всередині колективу. Використання CRM-систем, електронного документообігу та програм для аналізу ефективності персоналу дає змогу мінімізувати адміністративні витрати та підвищити рівень управлінських рішень.

З огляду на складну економічну ситуацію та політичну нестабільність в Україні, готельна сфера стикається з викликами, пов'язаними з нестачею кваліфікованого персоналу, збільшенням навантаження на працівників та необхідністю оптимізації витрат. У цих умовах готелі змушені переглядати свої підходи до управління людськими ресурсами, щоб не лише зберегти якість сервісу, а й адаптуватися до нових реалій ринку.

Оцінка показників продуктивності праці персоналу в готельному господарстві є важливим інструментом для підвищення ефективності роботи підприємства. Враховуючи галузеву специфіку, основна мета такої оцінки полягає у визначенні факторів, що мотивують співробітників до продуктивної діяльності, оптимізації трудових процесів і створенні збалансованої системи стимулювання.

Об'єктивна оцінка продуктивності дозволяє не лише контролювати ефективність роботи персоналу, а й сприяти її покращенню шляхом впровадження дієвих механізмів мотивації. Вона базується на аналізі кількісних та якісних показників виконаної роботи, що дає змогу оцінити відповідність витрачених ресурсів отриманим результатам. Зокрема, у готельному бізнесі оцінка продуктивності праці може включати такі критерії, як швидкість і якість обслуговування гостей, рівень задоволеності клієнтів, ефективність використання робочого часу та ступінь залученості працівників у процес покращення сервісу.

Система матеріального та нематеріального стимулювання відіграє ключову роль у підвищенні продуктивності праці. До матеріальних стимулів належать заробітна плата, бонуси, премії та інші фінансові заохочення. Нематеріальні стимули включають кар'єрний ріст, можливості професійного розвитку, корпоративну культуру та соціальні гарантії. Важливою умовою ефективного стимулювання є його адаптація до індивідуальних особливостей співробітників, їхнього професійного рівня та трудового внеску.

Продуктивність праці персоналу підприємств готельного господарства України є багатофакторним показником, який визначається низкою економічних, соціальних та організаційних чинників. Доведено, що ключовими

аспектами, що впливають на ефективність роботи персоналу, є кількість готелів у регіоні, їхня середня місткість, структура номерного фонду, рівень завантаженості працівників, а також динаміка змін середньооблікової кількості штатних працівників.

Окрему роль у формуванні продуктивності відіграє частка іноземних гостей серед загальної кількості приїжджих. Оскільки іноземні туристи часто пред'являють підвищені вимоги до сервісу, персоналу готелів доводиться працювати з вищим рівнем навантаження, що безпосередньо впливає на якість та швидкість обслуговування.

Значним фактором також є укомплектованість персоналу відповідно до реальних потреб підприємства. Оптимальний розподіл робочої сили, коректне планування змін та управління навантаженням допомагають уникнути як надмірної завантаженості працівників, так і дефіциту персоналу, що може негативно позначитися на рівні сервісу.

Місткість готелю та структура номерного фонду визначають обсяг роботи, який необхідно виконувати персоналу. Великі готелі потребують значного штату працівників і більш чіткої системи координації, тоді як у менших закладах важливо забезпечити універсальність співробітників для ефективного виконання їхніх обов'язків.

Отже, підвищення продуктивності праці персоналу у сфері готельного бізнесу потребує комплексного підходу, що включає оптимізацію кадрової політики, удосконалення робочих процесів, запровадження ефективних методів управління персоналом та впровадження сучасних технологій для автоматизації обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Продуктивність праці персоналу підприємств готельного господарства України. [Електронний ресурс]. URL: https://www.economy.in.ua/pdf/1_2015/28.pdf
2. Особливості організації праці в готельному господарстві. [Електронний ресурс]. URL: https://studopedia.com.ua/1_398843_osoblivosti-organizatsii-pratsi-v-gotelnomu-gospodarstvi.html
3. Напрями раціональної організації праці готельно-ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: https://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/17_2018/71.pdf
4. Підходи до формування кадрового забезпечення підприємств готельного господарства. Барна М. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/barna4.htm
5. Організація готельного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <https://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025