

Особливості організації праці в готельному господарстві «Три Бажання»

Денис Андрєєв

*здобувач освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: andrievdy@krok.edu.ua*

Ірина Мала

*Науковий керівник:
старший викладач кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: IrynaMB@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0003-0773-5336*

Актуальність дослідження. Актуальність даної теми полягає в тому, що організація праці є об'єктивною потребою і невід'ємною частиною професійної діяльності людини. Вона повинна сприяти вдосконаленню всіх робочих процесів і виробничих структур з метою досягнення найвищого рівня суспільної продуктивності.

Об'єктом дослідження є аналіз організації праці готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» у Тернополі.

Предметом дослідження є стан організації праці в готельному господарстві та засоби її вдосконалення.

Метою дослідження є аналіз організації праці, вивчення способів покращення організації роботи у готельному господарстві «Три бажання»,

Для здійснення даної мети були успішно виконано наступні **завдання**:

- розглянули особливості формування персоналу на підприємстві;
- провели аналіз діяльності готелю «Три бажання», зокрема, його ресторанного господарства;
- визначили основні форми організації праці у готельному господарстві «Три бажання»;
- проаналізували резерви вдосконалення роботи готельного господарства «Три бажання».

Інформаційною базою дослідження були сучасні праці закордонних і вітчизняних авторів, які присвячені організації праці готельного господарства, а також статистичні дані готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» за 2019-2021 рр.

Під час роботи над дослідженням були використані наступні **методи дослідження**:

Методи синтезу та аналізу; порівняльний аналіз; SWOT-аналіз.

Етапи та результати дослідження. На першому етапі дослідження розглянули сутність і завдання організації праці в цілому та в готельному господарстві. Дослідили фактори впливу на організацію праці на підприємстві, методи управління людськими ресурсами, норми визначення штатного розкладу підприємства та форми організації праці у готельному підприємстві. Дослідивши теоретичні аспекти щодо організації праці, ми

з'ясували, що найбільш важливим є людський фактор.

На другому етапі дослідження ми розглянули загальну характеристику вибраного нами підприємства та дослідили основні засади діяльності готельно-ресторанного комплексу «Три бажання». Проаналізували еволюцію кадрового потоку в готельно-ресторанному комплексі «Три бажання» упродовж 2019-2021 рр.. Для цього розраховували такі показники: коефіцієнт плинності кадрів при прийомі/переведенні працівників готельно-ресурсного комплексу «Три бажання» та коефіцієнт плинності кадрів. Далі проаналізували ефективність організації праці готелю упродовж 2019-2021рр.

Готельне господарство "Три бажання" - це комплекс зі 100 номерів, який пропонує різні послуги для своїх гостей. Організація праці в такому готелі має свої особливості:

1. Розклад роботи. У готелі "Три бажання" працюють зміни, розклад роботи оформлюється заздалегідь, враховуючи коливання попиту.

2. Комунікація. У готелі використовується ефективна комунікація між всіма працівниками, що дозволяє швидко та ефективно вирішувати будь-які проблеми.

3. Система навчання. У готелі "Три бажання" існує система навчання для нових співробітників, а також навчання для існуючих працівників, що дозволяє їм зростати в професійному плані та розвивати свої навички.

4. Стандарти обслуговування. У готелі "Три бажання" встановлені стандарти обслуговування, що дозволяє забезпечувати якісне обслуговування для всіх гостей.

5. Організація робочого місця. У готелі "Три бажання" працівники мають зручні та комфортні робочі місця, що дозволяє їм ефективно працювати та забезпечує їх здоров'я та безпеку.

6. Система мотивації. У готелі "Три бажання" існує система мотивації працівників, що дозволяє їм почувати себе цінними та внести свій внесок у розвиток готелю.

7. Робота в команді. У готелі "Три бажання" працюють команди, що взаємодіють між собою, щоб забезпечити якісне обслуговування гостей. Робота в команді дозволяє працівникам бути більш взаємодійними та ефективними в роботі.

8. Увага до деталей. У готелі "Три бажання" деталі мають велике значення. Продумана організація праці дозволяє уважно стежити за деталями, що дозволяє забезпечити якісне обслуговування гостей.

9. Технології. У готелі "Три бажання" використовуються сучасні технології для покращення роботи готелю та забезпечення комфорту гостей.

10. Система контролю. У готелі "Три бажання" існує система контролю, що дозволяє контролювати роботу працівників та якість обслуговування гостей.

В цілому, організація праці в готельному господарстві "Три бажання" має свої особливості, які дозволяють забезпечити якісне обслуговування гостей та ефективну роботу всіх працівників готелю.

На другому етапі дослідження ми перейшли до мотивації праці за

допомогою системи мотиваційного моніторингу готельно-ресторанного закладу «Три бажання». Нашою задачею було створити систему моніторингу мотивацій готельно-ресторанного комплексу «Три бажання». При його створенні слід враховувати наступні фактори: сферу діяльності готельного підприємства, організаційну структуру, поточний рівень мотивації організації, рівень підтримки співробітників і стабільність трудового колективу. Основою мотиваційного моніторингу є місія, завдання мотиваційного моніторингу у готельній індустрії. Суб'єкт мотиваційного моніторингу – це особи, які займаються регулярно даним процесом на підприємстві. Ці обов'язки та повноваження мають бути делеговані керівникам. Всі працівники готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» підлягають мотиваційному контролю.

У нинішніх складних умовах нерозвиненість готельного ринку України (перевищення попиту на готельні послуги над пропозицією) призвела до фінансово-економічної кризи, яка наразі суттєво впливає на завантаження вітчизняних туристичних закладів розміщення. Однак прогнозувати глобальні майбутні наслідки фінансово-економічної кризи експерти не можуть. У результаті багато керівників індустрії гостинності розглядають нижчу заробітну плату для робітників і службовців як вихід із зниження прибутковості компаній.

Дійсно, з одного боку, заробітна плата персоналу є реальним елементом витрат, з іншого боку, висококваліфіковані спеціалісти забезпечують конкурентоспроможність готелю на ринку. До того ж, на жаль, мова йде не тільки про працівників, які мають справу безпосередньо з гостями готелю, а й про тих, які керують, передбачають розвиток готелю, обслуговують ринок, навчають, адаптують та мотивують працівників і т. д. Це може лише негативно позначитися на ефективності та конкурентоспроможності готельного господарства.

Виходом із ситуації, що склалася, є оптимізація готельних послуг шляхом реструктуризації всієї системи управління, зосередження на підвищенні конкурентоспроможності готелю на ринку, більш чіткий розподіл завдань, розробка посадових інструкцій, ротація менш завантажених спеціалістів усередині готелю, більш кваліфіковані працівники замінюють частину працівників тощо.

Питання впровадження інноваційної системи сучасної організації праці відповідно до світових стандартів у систему управління вітчизняними готельними комплексами залежить від зростаючих потреб і очікувань клієнтів та загострення конкуренції на українському та зарубіжних ринках. Це визначає важливість покращення якісних характеристик послуг, що надаються, як засобу гарантування належного функціонування, іміджу та конкурентоспроможності компанії, у чому фундаментальну роль відіграє висококваліфікований та мотивований персонал.

Оптимальна система організації праці людей у готелі «Три бажання» забезпечує раціональну й ефективну взаємодію із зовнішнім середовищем, ефективний і цілеспрямований розподіл і спрямування зусиль співробітників на потреби споживачів, сприяє ефективному досягненню цілей компанії.

Основними принципами сучасного управління персоналом у готелі «Три бажання» як складової системи якості готелю є:

- розуміння норм трудового законодавства;
- розгляд поточних і майбутніх кадрових потреб готельної індустрії відповідно до поточної ситуації та стратегії розвитку готельної індустрії, ринку праці та умов готельного обслуговування, тенденцій руху кадрів;
- умови для забезпечення стабільного складу робочої сили та зниження нестабільності працівників;
- залучання всіх зацікавлених сторін, включаючи профспілки, до розробки та впровадження кадрової політики як частини загальної стратегії управління якістю готелю;
- дбання про кожного працівника готелю, створення умов для розвитку його творчих здібностей, повага його права, свободи та поглядів.

Практична значущість результатів дослідження. При управлінні якістю в масштабах компанії керівник готелю «Три бажання» повинен враховувати такі важливі фактори, як підготовка та освіта персоналу. Для цього, перш за все, він визначає потреби в навчанні працівників, розробляє та впроваджує відповідну методику. Весь персонал готелю «Три бажання», який виконує пов'язану з якістю роботу в організації, повинен пройти відповідне навчання із забезпечення якості.

Ключові слова: організація праці готелю; мотивація; кадрова політика; система управління готельного підприємства.

Список використаних джерел

1. М. С. Іванова "Організація роботи персоналу в готельному бізнесі: особливості та тенденції". Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету. «Економічні науки», 2018 р.
2. О. С. Колесник "Організація роботи готельного персоналу на прикладі «Три Бажання». Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу, 2019 р.
3. І. І. Скрипка "Особливості організації роботи в готельному господарстві на сучасному етапі". «Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія: Економічні науки», 2019 р.
4. О. В. Шиян «Особливості управління персоналом в готельному бізнесі», журнал «Економіка та управління підприємствами харчування і торгівлі», 2020 р.
5. І. М. Клочко "Розробка системи організації праці в готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готелю «Три Бажання». «Наукові записки Кіровоградського національного технічного університету. Технічні науки», 2020 р.