

Список використаних джерел:

1. Мілашовська О.І., Ільтьо Т.І. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в контексті сучасних викликів. *Бізнес Інформ*. 2021. № 6. С. 151–156. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-6-151-156>.
2. Шапошников К.С., Незвещук-Когут Т.С. Готельно-ресторанний бізнес в Україні: сучасний стан та проблеми розвитку. *Причорноморські економічні студії*. 2022. Вип. 74. С. 261–266. URL: http://bses.in.ua/journals/2022/74_2022/41.pdf.
3. Моргулець О.Б., Нищенко О.В. Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 8. С. 88–96. <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-8-12>.
4. Кушнірук В., Величко О., Коваль О. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2157/2086>.

Канд. екон. наук Ставицька А. В., Духович К. В.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Готельно-ресторанний бізнес вимагає гнучкості в управлінні персоналом. Сфера відома високою плинністю кадрів, тому важливо створити умови, які б мотивували персонал залишатися. Оскільки готельний та ресторанний бізнес часто передбачають нерегулярні робочі години, гнучкість в розкладі роботи стає важливим трендом. Більшість закладів вводять можливість самостійного вибору змін або застосовують гнучкі графіки, що дозволяє покращити баланс між роботою та особистим життям і підвищити рівень задоволення співробітників [1].

Окрім цього, мотивація співробітників може посилюватися через:

- 1) систему бонусів та премій, зокрема винагороди за якісне обслуговування, додаткові зміни чи довготривалу роботу;
- 2) навчання та кар'єрний ріст – надання можливостей для професійного розвитку та підвищення кваліфікації;
- 3) командний дух – корпоративні заходи, неформальні зустрічі, а також прозора комунікація між менеджментом і персоналом;
- 4) комфортні умови праці – забезпечення якісного обладнання, зручних зон відпочинку, харчування та інших приємних бонусів [3].

Тому бонусна система позитивно впливає на робітників, також це надає додаткову мотивацію працівникам для досягнення високих результатів.

Інвестування в навчання персоналу не лише підвищує якість обслуговування, а й сприяє зниженню плинності кадрів. Деякі ефективні методи навчання та розвитку персоналу в готельно-ресторанному бізнесі включають:

- 1) наставництво, за яким досвідчені працівники допомагають новачкам адаптуватися;
- 2) внутрішні тренінги – навчання від керівників чи запрошених експертів;
- 3) зовнішні курси та сертифікації – бариста, сомельє, менеджмент гостинності;
- 4) програми росту – можливість піднятися кар'єрною драбиною, наприклад, від офіціанта до адміністратора чи керуючого.

Психологічний комфорт персоналу прямо впливає на їхню продуктивність, якість обслуговування гостей та загальний імідж закладу. Ось кілька способів забезпечити сприятливий психологічний клімат у готельно-ресторанному бізнесі:

- 1) відкрита комунікація – регулярний зворотний зв'язок, можливість висловити думку без страху покарання;
- 2) підтримка та командний дух – корпоративні заходи, неформальні зустрічі, підтримка колег у стресових ситуаціях;
- 3) стрес-менеджмент – тренінги з управління емоціями, кімнати відпочинку, гнучкі графіки, щоб уникати вигорання;
- 4) визнання досягнень – подяки, бонуси або просто слова вдячності за гарну роботу [2].

Корпоративна культура в готельно-ресторанному бізнесі відіграє ключову роль у створенні позитивного іміджу закладу, залученні та утриманні клієнтів, а також у забезпеченні ефективної роботи персоналу. Формування та зміцнення корпоративної культури є важливими процесами, що забезпечують стабільність та ефективність функціонування підприємства. Існують різні методи, які допомагають створити сприятливе середовище для розвитку корпоративної культури. Серед таких методів є: розробка та впровадження корпоративних цінностей, роль керівництва у підтримці корпоративної культури, а також внутрішня комунікація та навчання персоналу [1].

Ефективна комунікація між співробітниками – це фундамент для успішної роботи будь-якого колективу, особливо в динамічному середовищі готельно-ресторанного бізнесу. Вона дозволяє: покращити якість обслуговування, підвищити продуктивність, зміцнити командний дух, підвищити задоволеність працівників.

Список використаних джерел:

1. Аналіз ринку праці в галузі готельно-ресторанної справи. Університет Короля Данила. URL: <https://ukd.edu.ua/analiz-rinku-praci-v-galuzi-gotelno-restorannoi-spravi>.
2. Олійник О.М., Сапельнікова Н.Л., Тонких О.Г. Сучасні тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. № 2(236). С. 40–46. URL: https://eco-science.net/wp-content/uploads/2022/02/2.21._topic_Oliynyk-O.M.-Sapelni_kova-N.L.-Tonkikh-O.G.-40-46.pdf
3. Нікітіна Т.А. Готельно-ресторанний бізнес у сучасних умовах/ *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції, 6 жовтня 2022 р. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. С. 90–92. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d76689cb-a77b-4ebc-a178-c99b372759eb/content>.