

з високим рівнем персоналізації [7]. Для ефективного зростання української індустрії гостинності стратегічно важливо забезпечити синтез європейської системності, швейцарської уваги до деталей та американського розуміння психології споживача, доповнюючи це локальною щирістю. Поєднання економічного та соціального підходів дозволяє створювати сервіс, що враховує і раціональні, і психологічні аспекти діяльності, забезпечуючи його конкурентоспроможність на світовому ринку.

#### **Список використаних джерел:**

1. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посібник, 2011. Чернівці: Книги XXI. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/kyfjak\\_full.htm](https://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_full.htm).
2. Пазенок В. С., Федорченко В. К. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму, 2013. Київ: Академія. URL: <https://libdc.udu.edu.ua/files/show/57>.
3. Устименко Л. М., Афанасьєв І. Ю. Історія туризму: навч. посіб, 2008. Київ: Альтерпрес. URL: <https://libdc.udu.edu.ua/files/show/57>.
4. Medlik S. Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, 1976. Butterworth Heinemann. URL: <https://www.routledge.com/Dictionary-of-Travel-Tourism-and-Hospitality/Medlik/p/book/9780750656504>.
5. Plog S. C. The Power of Psychographics and the Concept of Venturesomeness. *Journal of Travel Research*. 2001. № 40. URL: <https://insight.cumbria.ac.uk/id/eprint/9139/>.
6. MacCannell D. The Tourist: A New Theory of the Leisure Class. 1976. Schocken Books. URL: [https://books.google.com/books/about/The\\_Tourist.html?id=O92ieTHkfwEC](https://books.google.com/books/about/The_Tourist.html?id=O92ieTHkfwEC).
7. George R. Marketing Tourism and Hospitality: Concepts and Cases, 2025. Springer. URL: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-74923-1>.

**Д-р екон. наук Жиленко К. М., Вайнер Н. М.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

#### **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЯХ**

Менеджмент персоналу розглядається як комплексна система заходів, спрямованих на оптимізацію трудових ресурсів та забезпечення високого рівня обслуговування. Він включає підбір кадрів, навчання, професійний розвиток, оцінювання ефективності роботи та мотивацію співробітників, що дозволяє формувати колектив, здатний реалізовувати стратегічні цілі підприємства. Підхід до управління персоналом передбачає інтеграцію організаційних, соціально-психологічних і економічних механізмів, що сприяють стабільності роботи та підвищенню рівня задоволеності клієнтів [1-3].

Працівники виконують широкий спектр функцій, що потребують високої професійної підготовки, комунікативних навичок та здатності до оперативного прийняття рішень. У наш час персонал безпосередньо впливає на сприйняття клієнтів, тому розвиток емоційної компетентності та навичок міжособистісного спілкування стає ключовим напрямом підготовки. Системне навчання та адаптація дозволяють співробітникам швидко включатися у робочий процес і підтримувати єдиний рівень обслуговування на всіх точках контакту з клієнтами.

Організація роботи персоналу передбачає узгоджену взаємодію між різними службами, включно зі службою прийому та розміщення, обслуговуванням номерів, ресторанним блоком та адміністративними відділами. Ефективна координація забезпечує безперервність процесів обслуговування та підвищує загальний рівень задоволеності клієнтів. Управління внутрішньою комунікацією сприяє оперативному вирішенню виробничих завдань і мінімізації конфліктних ситуацій [1, с. 217].

Мотиваційні механізми поєднують матеріальні та нематеріальні стимули. До матеріальних відносяться бонуси, премії та надбавки, а нематеріальні включають визнання досягнень, можливості кар'єрного зростання, навчання та підтримку комфортного соціально-психологічного середовища. Комплексна система стимулювання сприяє підвищенню продуктивності праці та формуванню лояльного ставлення співробітників.

У наш час управління персоналом у готельно ресторанній сфері зазнає суттєвих змін під впливом технологічного прогресу, поведінки споживачів і динаміки ринку праці. Основною метою таких змін є створення команди, яка може ефективно працювати, швидко адаптуватися до змінних умов, підтримувати високий рівень обслуговування та забезпечувати стабільність діяльності організації. Сучасні підходи до управління персоналом поєднують цифрові інструменти, розвиток компетенцій, мотивацію працівників і баланс між роботою та особистим життям [3].

Одним із трендів, що активно впроваджується у готельних і ресторанних компаніях, є цифровізація HR процесів. Керівники використовують різні онлайн платформи для підбору персоналу, що значно спрощує відбір кандидатів. Наприклад, багато підприємств розміщують свої вакансії та відстежують відгуки через ресурси на зразок Work.ua чи Robotu.ua. Нещодавно активно почали застосовувати

LinkedIn для підбору персоналу та налагодження професійних контактів у готельно-ресторанній сфері [4-6].

Тенденції менеджменту персоналу в готелях спрямовані на розвиток команди та підвищення її ефективності через навчання, наставництво та мотиваційні програми. Велика увага приділяється гнучким графікам роботи та поєднанню професійних обов'язків з особистим життям співробітників. Такий підхід дозволяє створювати згуртований колектив, здатний швидко адаптуватися до змін і підтримувати високий рівень обслуговування гостей.

### **Список використаних джерел:**

1. Найчук-Хрущ М. Б., Романюк В. М. Сучасні тенденції розвитку інноваційного менеджменту у системі управління міжнародною інноваційною діяльністю та особливості формування механізмів його реалізації. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2025. № 5(20). С. 216-222. <https://doi.org/10.32782/dees.20-31>.
2. Язіна В. Сучасні hr-тренди у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2025. № 72. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-166>.
3. Кудла Н. Є., Миронов Ю. Б. Компетенції – чинник управління персоналом у готельному бізнесі. *Індустрія туризму і гостинності в центральній та східній Європі*. 2023. № 9. С. 45-57. <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-9-6>.
4. Давидова О. Ю., Червечна Н. І., Гречко А. А. Роль HR-менеджменту в готельно-ресторанній сфері. *Бізнес-інформ*. 2025. Т. 2, № 565. С. 262-269.
5. Банева І. О., Величко О. В., Коваль О. Д. Коучинг персоналу готельно-ресторанного бізнесу. *Ефективна економіка*. 2023. № 6. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2023.6.9>.
6. Шейко Ю. Інновації в hr-менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-9>.

**Д-р екон. наук Жиленко К. М., Васильєва Т. М.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **РОЛЬ МАРКЕТИНГОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ У ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТНОГО ПОЗИЦІОНУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

У сучасних умовах розвитку сфери послуг підприємства готельно-ресторанного бізнесу функціонують у середовищі динамічних ринкових змін та зростаючої конкуренції. За таких умов важливого значення набуває ефективна маркетингова діяльність, спрямована на просування послуг та формування стійких конкурентних позицій підприємства на ринку. Одним із ключових елементів такої