

УДК 338.640

Личко С.С., здобувач освіти,
Моргулець О.Б., науковий керівник, д.е.н., проф.
Київський національний університет
технологій та дизайну

РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ ПІДХІД ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розвиток персоналу є важливим елементом стратегії забезпечення якості обслуговування в готельно-ресторанній галузі. Зміцнення професійних навичок та компетенцій персоналу сприяє підвищенню рівня обслуговування та задоволеності клієнтів. Стратегічний підхід до розвитку персоналу передбачає не лише професійне навчання, а й розвиток міжособистісних навичок, комунікативних здібностей та вміння ефективно працювати в команді. Підвищення кваліфікації персоналу сприяє створенню позитивного іміджу підприємства та збільшенню конкурентоспроможності на ринку гостинності. Тому, розвиток персоналу є не лише важливою стратегією для підвищення якості обслуговування, але і ключовим чинником успіху у сучасній готельній та ресторанній сфері.

Розвиток персоналу – це систематичний процес, спрямований на підвищення професійних та особистісних компетенцій співробітників підприємства через навчання, тренінги, менторство та інші методи. Метою розвитку персоналу є підвищення ефективності роботи персоналу та досягнення стратегічних цілей організації.

Якість обслуговування визначається здатністю компанії задовольняти потреби та очікування клієнтів. Це важливо для будь-якого бізнесу, оскільки без задоволення клієнтів важко досягти успіху. Якість обслуговування впливає на репутацію бренду, збільшення лояльності клієнтів та позитивне слово в устах, що може привести до нових клієнтів через рекомендації.

У готельно-ресторанному бізнесі якість обслуговування відіграє вирішальну роль у залученні та утриманні клієнтів. Гості очікують не лише комфортного проживання та смачної їжі, але й відмінного сервісу, що залишить незабутні враження. Задоволений клієнт стає лояльним та може стати постійним гостем, а також рекомендувати заклад друзям та знайомим.

Погане обслуговування може призвести до втрати клієнтів, негативних відгуків та зниження прибутковості. Навпаки, висока якість обслуговування може сприяти збільшенню обороту та підвищенню прибутковості підприємства.

Розвиток персоналу є ключовим чинником у забезпеченні якості обслуговування. Тренування персоналу, підвищення їх професійних навичок та розвиток міжособистісних якостей можуть позитивно позначитися на взаємодії з гостями та покращити загальний рівень обслуговування.

Стратегічний підхід до розвитку персоналу в готельно-ресторанному бізнесі включає в себе розробку довгострокових планів і комплекс заходів, спрямованих на підвищення професійних компетенцій та особистісного розвитку працівників з метою досягнення стратегічних цілей підприємства. Цей підхід передбачає не лише навчання та тренування персоналу, але й врахування його потенціалу, мотивації та індивідуальних особливостей. Працівники, які мають необхідні знання та навички, більш ефективно впораються з вимогами гостей та забезпечать їм відмінне обслуговування. Крім того, висока якість персоналу сприяє покращенню внутрішньої культури організації, що також має велике значення для якості обслуговування.

Успішні компанії в готельному та ресторанному бізнесі демонструють важливість стратегічного підходу до розвитку персоналу для підвищення якості обслуговування. Так яскравими прикладами для наслідування можуть стати такі компанії як: Marriott International, Four Seasons Hotels and Resorts, Ritz-Carlton, Starbucks та McDonald's.

Marriott International – компанія визначена своєю стратегією під назвою "TakeCare" (піклування), що орієнтована на підвищення якості обслуговування шляхом створення позитивного середовища для працівників, їхнього навчання та розвитку.

Four Seasons Hotels and Resorts – компанія відома своєю стратегією "Four Seasons University", яка надає персоналу доступ до широкого спектру навчальних програм та тренінгів для підвищення їхніх професійних навичок та розвитку.

У Ritz-Carlton існує програма "Gold Standards", яка включає в себе навчання та відділення уваги деталям у обслуговуванні клієнтів, допомагаючи персоналу стати більш ефективними та професійними.

Starbucks – компанія вкладає значні зусилля у навчання свого персоналу в кавоварці, а також у розвиток міжособистісних навичок для покращення спілкування з клієнтами та підвищення якості обслуговування.

McDonald's має програму "Hamburger University", яка надає навчання та розвиток для свого персоналу у всьому світі, сприяючи підвищенню якості обслуговування та професіоналізму.

Отже, якість обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі є ключовим фактором успіху. Вона впливає на репутацію закладу, лояльність клієнтів та його фінансові показники. Інвестування в розвиток персоналу та підвищення якості обслуговування може стати стратегічним кроком для забезпечення стабільності та успішності готельно-ресторанного бізнесу. Стратегічний підхід до розвитку персоналу є важливим елементом успішного функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Він дозволяє підприємству пристосуватися до змін у галузі гостинності та забезпечити високу якість обслуговування, що є ключовим фактором конкурентоспроможності та успіху на ринку.

Література

1. Моргулець, О. Б., & Нищенко, О. В. (2023). Готельно-ресторанний бізнес України у довоєнний, воєнний та післявоєнний період. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*, (8), 88-96.
2. Моргулець О.Б., Шевченко О.О., Агеєв Я.В. (2024). Туристичний бізнес України в умовах геополітичної нестабільності: стратегії розвитку. *Економічний простір*, (189). С.349-354.
3. Antonow Agata (2022). The expert guide on how to manage a restaurant the right way. URL : <https://connecteam.com/restaurant-management-tips/> (дата звернення 10.02.2024).
4. Restaurant Management Tips To Improve The Way You Work. URL : <https://getsling.com/blog/restaurant-management-tips/> (дата звернення 10.02.2024).

УДК 330.675

Корсуненко І.Г., здобувач освіти,
Бондаренко С. М., науковий керівник, д.е.н., доц.
Київського національного університету
технологій та дизайну

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

В даний час все більше уваги приділяється процесно-орієнтованим принципам в управлінні бізнесом. З позиції оптимізації, суть процесного підходу полягає у пошуку ефективних способів координації бізнес-процесів на підприємствах та управління їх ресурсною базою. З цієї точки зору, важливо розвивати сучасні методи ведення бізнесу, на основі яких управління розглядається як ексклюзивний, покроковий підхід до координації бізнес-процесів на підприємствах з урахуванням стрімкості та усталеності розвитку. Це особливо важливо для забезпечення ефективного розвитку бізнес-структур, що характеризуються підвищеним ризиком, який може призвести до їхнього банкрутства та подальшої ліквідації.

Актуальність теми визначається тим, що бізнес-процес охоплює різноманітні рівні системи суспільного відтворення і водночас створює передумови для управління в умовах кризи, що потребує пошуку ефективних рішень стосовно прогнозування різних сценаріїв на всіх рівнях господарської ієрархії.

Варіанти управління бізнес-процесами на підприємстві можуть бути найрізноманітнішими, економічна теорія має у своєму розпорядженні великий набір засобів теоретичного і методологічного характеру. Програми розвитку, що приймаються наразі на підприємствах у різних сферах діяльності, не в повній мірі можуть забезпечувати ефективне управління, а також чітко відображати структурування бізнес-процесів і управління ними