

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



**ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ
АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ
Й ІНОЗЕМНИХ МОВ**

**Збірник матеріалів
II Всеукраїнської науково-практичної конференції
«СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПОТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ
ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ»**

25 квітня 2023 року

**Херсон
(Кропивницький)**

УДК: 640.4

Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: збірник матеріалів II Всеукраїнської науково–практичної конференції (м.Херсон, 25 квітня 2023 р.) / за ред. доц. Нікітенко К.С. Херсон (Кропивницький): ХДАЕУ, 2023. 172 с.

У матеріалах конференції розглянуто економічні, екологічні та організаційні аспекти розвитку потенціалу підприємств туристичної індустрії та суміжних галузей в умовах світової економічної кризи. Досліджено менеджмент підприємств індустрії гостинності в умовах світової фінансової кризи: виклики й можливості, сильні та слабкі сторони. Висвітлено інноваційні технології та менеджмент якості продукції та послуг готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного бізнесу. Визначено сучасні тренди розвитку внутрішнього та зовнішнього туризму та готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі. Проаналізовано заходи щодо удосконалення маркетингового комплексу підприємств індустрії гостинності.

Призначено для науково-педагогічних працівників, науковців, докторантів, аспірантів, студентів, представників органів влади, громадських організацій та підприємств.

Матеріали доповідей друкуються в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за їхній зміст, достовірність наведених фактів, посилань тощо.

*© Херсонський державний аграрно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов*

<i>Нікітенко К.С.</i> РЕАЛІЇ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ПІД ЧАС ВІЙНИ.....	43
<i>Онищук Н.В.</i> ВПЛИВ ВІЙНИ В УКРАЇНІ НА РОЗВИТОК ЄВРОПЕЙСЬКОГО ТА НАЦІОНАЛЬНОГО ТУРИСТИЧНОГО РИНКУ.....	46
<i>Шаумян О.Г., Катуніна І. С.</i> ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ У ПІСЛЯВОЄННИЙ ПЕРІОД.....	49
Секція: «Менеджмент підприємств індустрії гостинності в умовах світової фінансової кризи: виклики й можливості, сильні та слабкі сторони».....	52
<i>Польова Л.В., Вичівський П.П.</i> ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В МІСТІ ІВАНО-ФРАНКІВСЬК: ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ.....	52
<i>Постова В.В., Лозна С.В.</i> СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ.....	55
Секція: «Інноваційні технології та менеджмент якості продукції та послуг готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного бізнесу».....	59
<i>Tomalia Tetiana, Madera Oleksandr</i> IMPLEMENTATION OF THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS INSTITUTIONS.....	59
<i>Аверчева Н.О.</i> ЯКІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ ЯК ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИЗМУ.....	62
<i>Баранова К.А., Яровий В.Ф.</i> ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТФОРМ НА БАЗІ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	67
<i>Босецька Н.Г.</i> ТЕХНОЛОГІЯ СЬОГОДЕННЯ ТА МАЙБУТНЬОГО.....	70

Постова Валентина Вікторівна

к.е.н., доцент

Лозна Світлана Валеріївна

студентка I курсу ОС «магістр»

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

м. Вінниця

СУЧАСНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Сила сучасного підприємства індустрії гостинності полягає в його динамічному розвитку, гнучкості, здатності швидко реагувати на зміну ситуації на ринку, ставити нові задачі, знаходити інші, нестандартні підходи та шляхи їх розв'язання. Звідси висока швидкість прийняття управлінських рішень і динаміка змін у роботі, що забезпечується діяльністю персоналу закладу готельно-ресторанного господарства. Удосконалення управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства являє собою складний процес, який варто розглядати з точки зору інновації, нововведення, що в умовах сучасної кадрової роботи та умовах сьогодення є нагальною необхідністю.

Управлінські інновації слід розглядати як організаційне рішення, процедуру чи методи управління, які суттєво відрізняються від встановленої практики і вперше використовуються в закладі готельно-ресторанного господарства.

Потреба в інноваціях може бути визначена під впливом як зовнішніх факторів (сильна конкуренція, зміни в економіці, поява нових законодавчих актів і ін.), так і внутрішніх (зниження продуктивності праці, наявність конфліктних ситуацій та ін.). В управлінні персоналом, процес створення інноваційних підходів не менш важливий, ніж технологічні інновації, оскільки підвищити продуктивність сьогодні неможливо лише збільшенням кількісних показників. Управлінські ж нововведення позитивно впливають на ефективність функціонування закладів готельно-ресторанного господарства.

Виділимо основні напрями розвитку інноваційно-кадрового менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства:

- 1) підвищення рівня освіченості персоналу – компетентні співробітники є самостійними на робочому місці і вимагають більшої свободи;
- 2) технологізація управління і виробництва – перехід сучасності на інформаційні технології передбачає обов'язкову перепідготовку кадрів;
- 3) зміна складу трудових ресурсів – планування трудових ресурсів передбачає врахування долі жінок, людей похилого віку, що приводить до зміни цінностей;
- 4) ріст ролі технології охорони здоров'я і безпеки професійної діяльності – пошук нових методів та технологій відбору й навчання персоналу;
- 5) зміна ролі топ-менеджменту – керуюча ланка має стати більш активною в процесі функціонування;

6) формування нової трудової етики – більше уваги має приділятися розвитку особистості через розвиток проєктних форм;

7) зміна ролі служб управління персоналом – розуміння персоналу як основного джерела отримання прибутку;

8) нова кадрова політика закладу готельно-ресторанного господарства – заміна традиційного ієрархічного управління професійним.

Саме завдяки інноваційній роботі кадрових служб, забезпечується високий результат реалізації нововведень, що підкріплюється творчими проявами та досягненнями співробітників закладу. При цьому, оцінюючи працівника, потрібно поєднувати типові кількісні методики та якісні критерії – наявність у співробітників публікацій, винаходів, патентів. Навіть незначні інноваційні ідеї працівника можуть принести йому повагу, а закладу готельно-ресторанного господарства – користь. Структура інноваційно-кадрового менеджменту визначається стійкою єдністю методів, принципів, форм, взаємовідносин і властивостей управління кадровими інноваціями, які забезпечують перспективний розвиток та ефективне функціонування закладу готельно-ресторанного господарства і його кадрових служб, відповідно.

Інноваційна діяльність в кадровій сфері закладу має включати різні форми та методи роботи з кадрами. Таким чином, інновації в кадровому менеджменті для будь-якого закладу готельно-ресторанного господарства, яке прагне до перспективного розвитку і збільшення фінансових показників, просто необхідні.

Інноваційне управління персоналом має на увазі свідому відмову від вибору традиційних варіантів управління, процесів і методів. Тому створення інноваційно-кадрового менеджменту передбачає використання інноваційних технологій управління персоналом закладу.

В даний час найбільш поширеними є інноваційні кадрові технології на основі кадрових процесів, застосування яких можливе у сфері управління персоналом [2]. Заклади готельно-ресторанного господарства в своїй управлінській діяльності прагнуть налагодити систему, в якій усі співробітники можуть максимально реалізувати свої можливості і таланти, розкрити творчий потенціал і підвищити продуктивність. Відносини у сфері управління персоналом формуються на основі організаційної взаємодії, яка характеризується тривалістю, сталістю і систематичністю організаційних взаємин та різноманітністю організаційних зв'язків. Організаційною взаємодією можна вважати взаємовигідні та взаємоузгоджені (за цілями, часом, місцем, ресурсами тощо) дії індивідів як членів певних організаційних структур.

В сучасному закладі готельно-ресторанного господарства інноваційного типу організаційні відносини між її членами формуються на командній основі: створення ефективної системи комунікацій у колективі, підтримка корпоративної культури та побудова якісної організаційної структури, постійний розвиток персоналу та його правильна мотивація, забезпечення результативності управління персоналом.

Потрібно враховувати загальні цінності та потреби працівників, які працюють в одній команді, їх світогляд, звички, склад характеру тощо. Існують різні інструменти та методики для діагностики сумісності працівників та можливості їх співпраці: психологічні тести, моделі компетенцій, метод «360 градусів», опитувальники, анкети та інші.

Проте, досить важливо звертати увагу на взаємодію представників різних поколінь [2], які працюють в колективі, та шукати специфічні підходи до управління ними. Особливо важливо в цьому плані підібрати ефективні мотиваційні важелі для підвищення продуктивності праці, формування лояльності, прагнення до саморозвитку та самореалізації кожного працівника.

Персонал є невід'ємною частиною закладу готельно-ресторанного господарства, оскільки будь-яка організація – це взаємодія людей, об'єднаних спільними цілями. Управління персоналом, як і організація в цілому, є необхідним елементом цієї взаємодії [4]. Система управління персоналом є обов'язковою складовою управління і розвитку підприємства, вона об'єктивна, оскільки виникає з появою самої організації й незалежно від чиеїсь волі.

Будучи, по суті, однією з найважливіших підсистем організації, система управління персоналом закладу готельно-ресторанного господарства визначає успішність її розвитку. Зміна, вдосконалення системи управління персоналом – це складний процес, який вимагає врахування багатьох змінних. При цьому доцільно враховувати зміну системи управління персоналом з точки зору інновацій. Для цього розглянемо інновації в цілому і особливості інноваційного процесу.

Структуруючи інноваційний процес, можна побудувати таку схему: визначення потреби в нововведеннях – дослідження – розробка – впровадження – використання [4]. Потреба в інноваціях може реалізовуватися як під тиском зовнішніх факторів (посилення конкуренції, зміни в економіці, поява нових законодавчих актів), так і внутрішніх (зниження продуктивності праці, наявність конфліктних ситуацій). Для вирішення проблем та впровадження змін формується «інноваційна команда», яка шукає нові та унікальні рішення цих проблем, тобто безпосередньо бере участь у розвитку інновацій.

Працівники закладу готельно-ресторанного господарства будуть судити про зміни з точки зору впливу змін на себе. Якщо вони вважають, що вплив буде несприятливим, вони будуть чинити опір; якщо вони вважають, що в результаті змін вони стануть більш успішними, багатшими, отримують нові можливості, то вони будуть підтримувати зміни. Все залежатиме від сприйняття змін і зовсім необов'язково – від того, як складеться ситуація насправді.

У зміні корпоративної культури закладу готельно-ресторанного господарства може допомогти наступне:

- радикальна зміна зовнішнього середовища закладу або політичних тенденцій;
- впровадження нових ціннісних орієнтацій за допомогою запланованих дій;

- цілеспрямований підбір персоналу з певними цінностями, який несе у собі основні атрибути нової і необхідної культури в плані підтримки стратегічних рішень закладу готельно-ресторанного господарства, а відповідно, і впровадження нових критеріїв підбору персоналу;

- звільнення окремих співробітників і, особливо, керівників – носіїв сильних субкультур, що суперечать стратегії закладу готельно-ресторанного господарства, радикально відхиляючись від прийнятих норм поведінки;

- особистий приклад перших осіб закладу та коучингу менеджерів;

- аудит і цілеспрямовані дії зі зміни психологічного договору;

- залучення співробітників, клієнтів і партнерів закладу готельно-ресторанного господарства до обговорення атрибутів існуючої корпоративної культури в закладі і розробки формалізованого переліку цінностей закладу, що підтримують її стратегію [5].

Отже, у зв'язку з динамічним розвитком навколишнього середовища закладу готельно-ресторанного господарства змушені проводити організаційні зміни. Кожне нововведення впливає на внутрішнє середовище закладу і вимагає адаптації до змін самої організації і її співробітників. Співробітники розглядають зміни як процеси, які покращують або погіршують їх становище, тому інновації болючі для персоналу. Це може викликати конфлікти і демотивувати багатьох. Тому, необхідно відповідально та комплексно підійти до питання управління персоналом в умовах інноваційних змін.

Список літератури

1. Івашкова А. О. Модель оцінка інноваційних методів управління персоналом. *Моделювання процесів інноваційного розвитку в економіці*. 2021. № 8. С. 31-32.

2. Писаренко С. В., Дядик Т. В., Бих С. М. Інноваційні методи управління персоналом як чинник формування його конкурентоспроможності. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2019. С. 61-67.

3. Постова В.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184> (дата звернення 20.03.2023).

4. Шевченко О., Євтушенко Г. Інноваційні методи управління персоналом на підприємствах у сучасних умовах господарювання. *Молодий вчений*. 2019. № 10 (74). С. 753-757.

5. Управління персоналом організації: сучасні стратегії, технології і методи. URL: <https://www.kp.ru/guide/upravlenie-personalom-organizatsii.html> (дата звернення 20.04.2023).

Збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції
«Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні»
25 квітня 2023 р.

За редакцією к.е.н., доцента Нікітенко К.С.
Технічний редактор – к.е.н., доцент Бойко В.О.
Умовн. друк. арк 9,5

Матеріали збірника подаються в авторській редакції та друкуються мовою оригіналу. Відповідальність за достовірність фактів, цитат, власних імен та інших даних несуть автори статей.

Думки, положення і висновки, висловлені авторами, не обов'язково відображають позицію редакційної колегії.

Херсонський державний аграрно-економічний університет
2023 рік