

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Гетьман О.О., Плясун А.В. Розвиток персоналу в забезпеченні безпеки ринку праці. Економічні науки: *Вісник Запорізького національного університету*. 2016. № 1(29). С. 97-105.
2. Жуковська В.М. Цифрові технології в управлінні персоналом: сутність, тенденції, розвиток. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2017. № 2. С. 13–17.
3. Цифрові виклики інноваційного розвитку: проблема кадрового забезпечення *Науковий журнал «Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку»*. 2019. Вип. 1. № 2. с.10-17
4. Рудакова С.Г. та ін. Digital HR — майбутнє кадрового адміністрування *Бізнес Інформ*. 2020. № 1. С. 265–270
5. How innovative companies train their employees. HowNow. URL: <https://gethownow.com/blog/how-innovative-companies-train-their-employees-google-amazon-uber-more/> (date of access: 07.05.2022).

УДК 331.101

Форня Д.Г.

здобувач вищої освіти, Хмельницький
національний університет

Шелест Є.О.

к.е.н., доцент, Хмельницький національний університет

ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ В СФЕРІ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: РЕАЛІЇ СЬОГОДЕННЯ

У готельно-ресторанній сфері мікро-, макро- та мегарівнів протягом крайніх декількох років спостерігалася загальна тенденція скорочення штату лінійних працівників, що дозволяло збільшити середні зарплати персоналу цього бізнесу та оптимізувати його роботу. З іншого боку, в пік сезону, готелі та ресторани змушені були звертатися до аутсорсингу, а клієнти відчували нестачу кваліфікованого операційного персоналу.

Сфера українського готельно-ресторанного бізнесу, як правило, характеризувалася високою плинністю кадрів, разом з тим, завжди залишалися затребуваними професійні маркетологи, працівники кухні та обслуговуючий персонал. Відомо, що для якісної роботи будь-якого ресторану потрібен кваліфікований персонал. І

попри високий рівень безробіття у нашій країні, труднощі в пошуку хороших працівників — не рідкість.

Варто зауважити, що запровадження правового режиму воєнного стану в Україні змінило все докорінно. Більшість підприємств готельно-ресторанного бізнесу або частково, або повністю припинили свою діяльність. Підприємства західної та центральної України почали відновлювати свою діяльність, і перше з чим вони зіштовхнулися — масштабна нестача навіть постійно-працюючих кадрів. Причиною цього стали масові виїзди громадян за кордон, та частково мобілізація працівників до лав Збройних Сил України. З'явилася потреба у кваліфікованому персоналі, для забезпечення ефективного функціонування підприємства. Тому процес підбору персоналу став нелегкою справою, подекуди справжнім викликом.

Науковці та практики зазначають, що центральним та визначним чинником успіху будь-якого закладу сфери гостинності є його персонал — людина з її фаховими вміннями та професійними навичками, креативністю, емоціями, обізнана з специфікою функціонування готельно-ресторанної сфери [1,2].

Кожен заклад готельно-ресторанного бізнесу — це складний об'єкт із поставленим механізмом, який повинен ефективно працювати. Рушійною силою цього механізму є праця людини як ланки обслуговуючого персоналу закладу, яка виступає не лише його обличчям, але й найбільше відображає душу закладу.

Кожен заклад сфери гостинності веде боротьбу за кваліфікованого працівника. Попри те, що на ринку праці пропозиція персоналу цієї сфери велика, професіоналів тут доволі мало. Відповідно, основним завданням керівника повинні бути саме навчання та підготовка, а не пошук готових працівників. Тому під час прийому на роботу менеджер, як правило, звертає увагу на досвід роботи претендента, зазначеного в резюме, кількістю та престижністю закладів, у яких йому доводилося працювати, здобутими там вміннями та навичками.

Щодо специфіки роботи у сфері послуг, слід зауважити, для її працівників вкрай важливі такі якості, як відкритість, комунікабельність, доброзичливість та стресостійкість. Саме їх необхідно виховувати та заохочувати під час підбору та підготовки персоналу. Протягом робочого дня доводиться вирішувати багато поточних питань, долати проблемні ситуації, водночас залишатися привітним із гостями та колегами. У закладах високого класу ретельно підходять до виявлення всіх вищевказаних якостей: при влашту-

ванні на роботу кандидату пропонують пройти спеціальне тестування, яке наочно демонструє, наскільки людина готова до роботи в цій індустрії.

Під час відбору персоналу, на нашу думку, варто керуватись такими принципами:

- орієнтація на сильні, а не на слабкі сторони людини, пошук не ідеальних кандидатів, а тих, які найбільше підходять для цього робочого місця, посади;

- відмова від найму нових працівників незалежно від кваліфікації та особистих якостей, якщо в них немає потреби;

- забезпечення відповідності індивідуальних якостей претендентів до вимог, які потрібні для цієї роботи (освіта, стан, досвід, а інколи й стать, вік, стан здоров'я);

- орієнтація на кадри високої кваліфікації, але не вищої, ніж вимагає робоче місце тощо[3].

Підбір персоналу наразі має традиційні та інноваційні форми, що зумовлено потребами часу, інформованістю гостя про необхідну якість надаваних послуг і можливість порівняти з іншими закладами. Персонал у закладах готельно-ресторанного бізнесу може мати досить диференційований спектр обов'язків — від менеджера до прибиральниці, від адміністратора до дитячого аніматора, тощо. Навіть уміння триматися на роликівих ковзанах іноді відіграє важливу роль під час відбору кандидата для обслуговування гостей у закладі.

Для підбору керівного складу закладу можуть застосовуватися й так звані хедхантингові методи як один із напрямів пошуку та підбору персоналу ключових, рідкісних як за фахом, так і за рівнем професіоналізму фахівців. Хедхантер використовує в якості основного методу підбору активний пошук кандидатів у фірмах за відповідним профілем, звертаючи увагу, перш за все, на тих, хто досягнув певних успіхів у бізнесі та справі, якою займається. Для цього аналізується ринок, складається перелік організацій, де може бути знайдений відповідний кандидат, тобто так званий лонг-лист; визначається коло кандидатів, яким пропонується подальше кар'єрне зростання, пов'язане з місцем роботи. Окрім формалізованих даних про кандидатів (анкетні дані, кваліфікація, досвід) хедхантер має провести співбесіду з кандидатом. Клієнту хедхантер надає інформацію про сильні та слабкі сторони кандидата, резюмує про відповідність кандидата тим вимогам, які висуюються клієнтом [6].

Існують й інші технології підбору персоналу (табл. 1) [6].

Приклади технологій підбору персоналу [6]

Технологія	Основний зміст технології підбору персоналу
General recruitment	Пошук в бізнес-колах, через особисті ділові зв'язки, робота з власною базою даних топ-менеджерів, ЗМІ та Інтернет
Management Selection	Підбір середньої управлінської ланки та ключових фахівців високої кваліфікації; застосовується для пошуку, підбору менеджерів середньої ланки, а також затребуваних ключових фахівців, які зрідка займаються самостійним пошуком роботи, тому таких людей необхідно активно шукати та мотивувати
Скринінг	«Поверхневий підбір»; здійснюється за формальними ознаками: освіта, вік, стать, досвід роботи. В результаті, отримавши масу резюме, відбір здійснює сам замовник, а кадрове агентство виконує роль постачальника кандидатів

Отже, для підбору персоналу в заклади готельно-ресторанного бізнесу доцільно ретельно вивчати базу потенційних кандидатів на відповідні посади. Вкрай важливо також застосовувати інноваційні технології та методи підбору кадрів, особливо управлінських. Якщо власник закладу сфери гостинності дорожить ним, він обов'язково буде робити все, щоб персонал, який у ньому працює був єдиним згуртованим організмом з бажанням вчитися, розвиватися та постійно вдосконалюватися.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Інновації у ресторанному бізнесі. URL:<http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese>.
2. Підбір персоналу для ресторану. URL:<http://vidpoviday.com/pidbir-personalu-dlya-restoranu>
3. Кваліфікація обслуговуючого персоналу як чинник успішної діяльності ресторану. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/mytnyk.htm
4. Методи підбору персоналу. URL: <https://library.if.ua/book/45/3079.html>
5. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. URL:: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Приклади технологій підбору персоналу. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>