

## СЕКЦІЯ 2. РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВА

**Козорог В. В.**

Науковий керівник: Застрожнікова І. В., д.е.н., доцент  
Бердянський державний педагогічний університет

### КАДРОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Готельно-ресторанне господарство - це складне багатфункціональне підприємство, основною метою якого є надання послуг. Однак цей тип підприємств є складною багатфункціональною системою, що складається з великої кількості функціональних підрозділів, які пов'язані між собою за сферою діяльності. Так, крім своєї основної діяльності з надання ресторанних та готельних послуг, фірми, що входять до складу цих підприємств, надають велику кількість інших послуг [1].

В умовах ринкової економіки кадрове забезпечення готельного бізнесу є соціально-економічною проблемою першочергової важливості для всіх учасників ринку гостинності, який наразі характеризується недостатнім рівнем сервісу, низькою ціновою еластичністю попиту, організаційним консерватизмом в управлінських процесах тощо [2]. Все це вимагає формування адекватного кадрового потенціалу для ефективного функціонування готельного бізнесу, що особливо обумовлює актуальність дослідження.

Розвиток глобальної економіки робить сферу гостинності особливо важливою, оскільки в ній зайняті мільйони людей, які обслуговують постійно зростаючий потік туристів, працюючи в туристичних агентствах, готелях, закладах харчування, культурно-розважальних і дозвілєвих організаціях, рекламних і охоронних агентствах і транспортних компаніях.

Оскільки туристи подорожують по всьому світу і звикають до міжнародних стандартів гостинності, вони очікують високого рівня обслуговування від працівників сфери гостинності в нашій країні. Оскільки сервіс є невід'ємною частиною діяльності постачальників послуг, рівень обслуговування залежить від компетентності та професійної підготовки працівників сфери гостинності.

Активний розвиток індустрії гостинності, значне збільшення кількості підприємств готельного та туристичного бізнесу, зростаюча потреба в персоналі з оптимальними кількісними та якісними показниками та врахування демографічних факторів змушують переосмислити питання, пов'язані з формуванням та розвитком персоналу в індустрії гостинності.

Людські ресурси є найважливішою підсистемою в організації, і від їх ефективного функціонування залежить ефективність всієї організації. Підбір та відбір персоналу є продовженням кадрової політики компанії та одним з найважливіших елементів управління людськими ресурсами.

Розвиток людських ресурсів українських підприємств та загальна тенденція до зближення соціально-економічних систем різних країн надають не тільки можливість підвищити конкурентоспроможність на внутрішньому та світовому ринках товарів і послуг, а й є важливою передумовою існування України та реалізації права всіх громадян на працю та гідне життя в умовах поступової інтеграції у світове суспільство.

Незважаючи на те, що питання управління персоналом у сфері гостинності постійно і всебічно досліджуються, будучи ключовим елементом забезпечення економічної ефективності та динамічного розвитку сфери гостинності, все ще залишається багато невирішених питань.

Управління персоналом є важливою складовою частиною управління готелем. Його метою є, з одного боку, задоволення потреби готельного комплексу у кваліфікованому