

## КРЕАТИВНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

**Андрющенко Я.Е., кандидат педагогічних наук**

*Миколаївський національний аграрний університет, м.Миколаїв*

В Миколаївській області готель «Reikartz Рівер Миколаїв» є одним з найперспективніших готелів, який надає послуги високої якості, має значний номерний фонд та потребує великої кількості персоналу. У зв'язку з цим виникає необхідність дослідження питання креативності як складової ефективного управління персоналом в індустрії гостинності. Задля досягнення такої мети, однією з тенденцій розвитку готельного господарства є утворення міжнародних готельних ланцюгів. Hotel Reikartz Group впроваджує таку тенденцію в Україні. Такі нововведення позитивно впливають на корпоративне регулювання якості готельних послуг. Працівники мають змогу проходити стажування, ротацію в межах готельного ланцюга.

Кадри є основним потенціалом готелю. Саме персонал готелю забезпечує надання послуг гостям, формують ідеї і реалізують їх для існування готелю. Без кваліфікованих кадрів жоден готель не зможе досягти своїх цілей. Управління персоналом готелю пов'язане з людьми та їхніми відносинами у колективі. Слід відзначити, що основними факторами конкурентоздатності готелів стали забезпеченість робочою силою, ступінь її мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу.

Креативний підхід до управління персоналом в індустрії гостинності сприяє формуванню позитивного іміджу закладу готельно-ресторанного типу. Щоб підтримувати мотивацію та прагнення до оновлення знань, створити соціально комфортні умов у колективі, вирішити приватних питань психологічної сумісності працівників застосовують тренінги. Тренінгові підвищення кваліфікації проводять для керівників, менеджерів готелю, менеджерів з персоналу готелю, кадрових підрозділів з метою навчання керівників технологіям побудови ефективною проектною командою і управління змінами при впровадженні результатів проектування. Окрема група тренінгів пов'язана з обслуговуванням гостей у готелі виходять з конкретної маркетингової стратегії розвитку готелю і системи взаємодій між підрозділами. Крім того, необхідно розробляти та впроваджувати тренінг-програми із техніки спілкування з клієнтом, техніки ведення переговорів, презентацій, виступів, продуктивного ділового спілкування, антикризового управління, методів вирішення конфліктів, спеціалізовані тренінги із застосуванням сучасних психотехнологій в кадровій роботі.

Отже, сучасний креативний менеджмент доводить, що безперервне навчання приводить до постійного удосконалення професіоналізму. Це призводить до саморозвитку, до більш відповідальної роботи і просування по службі. Підвищення професіоналізму приносить працівнику готельної сфери задоволення та просування по роботі, і це сприяє його творчому розвитку.