

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Основна мета діяльності Готельних підприємств, це надання послуг максимально високої якості. Якщо бізнес ставить високий рівень реалізації поставлених цілей, він настільки ж ефективно буде ставитися до надання послуг. Готель - це живий організм, де співробітники цілодобово виконують свої обов'язки.

В таких умовах людський чинник грає у роботі будь готельного підприємства основну роль [1]. За об'єктивних та суб'єктивних причин співробітник може чудово обслужити клієнта сьогодні й погано - завтра. Висока ефективність управління персоналом забезпечує система оцінки роботи співробітників. Але на сьогодні єдиної збалансованої системи оцінки роботи персоналу готельного бізнесу не існує. Кожен готель враховує свої особливості при введенні градації.

Зрозуміло, система оцінки завжди повинна бути об'єктивною [2], а критерії - зрозуміло пояснені співробітникам. Результати оцінювання повинні завжди обговорюватися лише співробітником та його безпосереднім керівником.

Грамотно розроблена система оцінки ефективності роботи персоналу готелю дозволяє: позитивно впливати на мотивацію співробітників [3]; визначити необхідність проведення підвищення кваліфікації та спланувати її; ухвалити обґрунтовані та справедливі рішення про заохочення або засудження співробітників.

Кризові прояви у невизначених ситуаціях воєнного стану наклали помітний відбиток на ефективність роботи готельних підприємств, на економічне становище клієнтури. В таких умовах максимально значущим є професійна компетентність керівника: уміння планувати та правильно розподіляти роботу

між співробітниками; стимулювати творчу ініціативу та створювати в колективі сприятливий морально-психологічний клімат. У роботу підприємств готельного бізнесу потрібно впроваджувати нові технології, але для цього виникають потреби у навчанні.

Отже, імідж готельного підприємства складається з великої кількості складових, де основними є якість обслуговування та рівень цін. Необхідно визнати, що у більшості вітчизняних готелів високий рівень цін жодною мірою не виправдовує якості послуг. Залучаючи клієнта, необхідно переконати його в унікальності запропонованої послуги.

Список використаних джерел:

1. Іваненко В. С. Стресостійкість, як вид психологічної особистості // Інформаційно-психологічна та техногенна безпека: історичні аспекти, особливості захисту суспільства та особистості : тези доповідей за результатами тематичного «круглого столу», м. Миколаїв, 9 грудня 2022 р. Миколаїв : МНАУ, 2022. С. 18-20. URL:

<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/12066>.

2. Телеван А. О. Трудові мігранти: нерегульована праці, проблеми, стратегія, співпраця. Захист прав людини в Україні: сучасний стан та перспективи вдосконалення : матеріали науково-практичного круглого столу, присвяченого 76-й річниці проголошення Загальної декларації прав людини (м. Хмельницький, 10 грудня 2024 року). Хмельницький : Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2024. С 163-165.

URL:<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/20211>.

3. Іваненко В. М. Практичні аспекти адаптації законодавства ЕС у сфері безпеки і гігієни праці в Україні // Участь молоді у розбудові агропромислового комплексу країни : матеріали 35-ої студ. наук.-теорет. конф., 22-24 березня 2023 року, м. Миколаїв. Миколаїв : МНАУ, 2023. С. 74-

URL:<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/13346>.