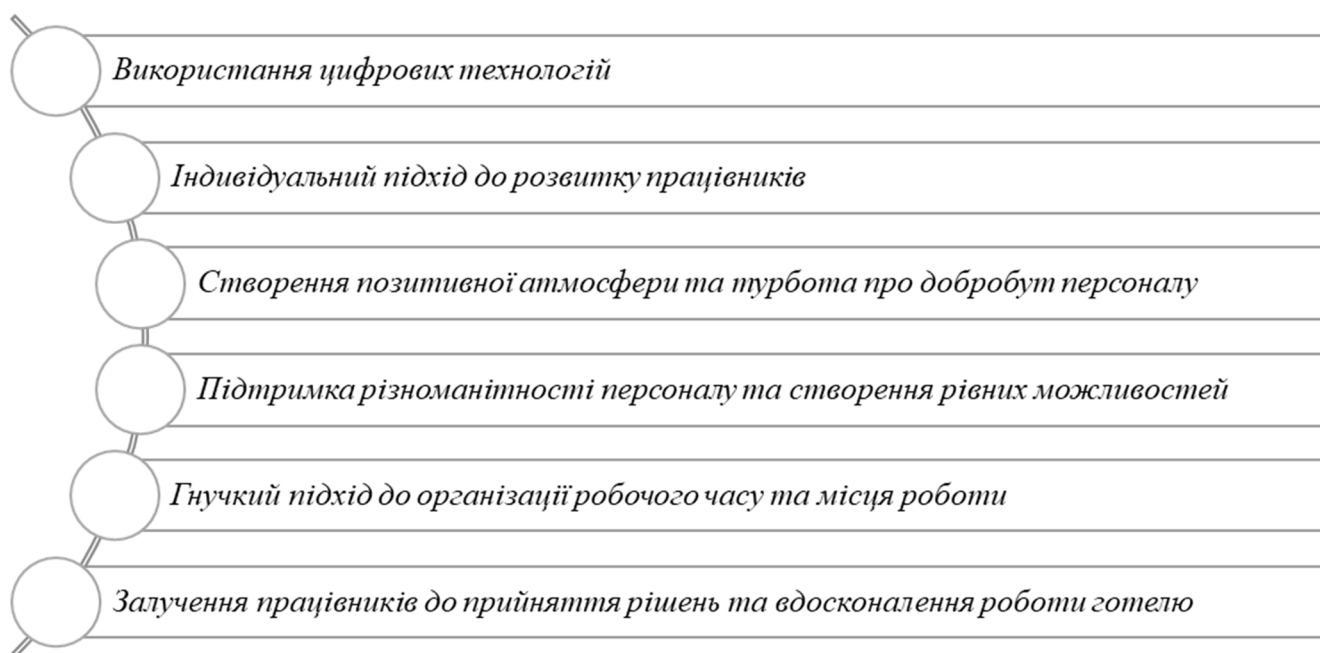


Яна ЯРОШИНСЬКА
ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник - канд.екон.наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Ольга ШИКІНА

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ КАДРОВОЇ СЛУЖБИ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

Сьогодні готельний бізнес швидко змінюється, і робота з персоналом теж стає іншою. У світових готельних мережах кадрові служби вже не просто оформляють документи і наймають людей, а стають важливими помічниками для керівництва у досягненні цілей бізнесу (рис. 1).



**Рис. 1. Основні сучасні тенденції в організації кадрової служби в готельній
індустрії**

Одна з головних світових тенденцій – це використання цифрових технологій у роботі кадрових служб. Багато готелів вже використовують

спеціальні комп'ютерні програми для управління персоналом, які дозволяють автоматизувати рутинні процеси. Наприклад, у мережі Hilton є система під назвою Talent Management System, яка допомагає відстежувати весь шлях працівника від подачі заявки на роботу до звільнення. Такі системи економлять багато часу HR-менеджерів. Також зараз готелі активно використовують соціальні мережі та спеціальні сайти для пошуку нових працівників. У мережі Marriott, наприклад, є спеціальний кар'єрний портал, де можна дізнатися про всі вакансії в готелях цієї мережі по всьому світу [1].

Ще одна важлива тенденція – це індивідуальний підхід до розвитку кожного працівника. Раніше в готелях проводили однакові тренінги для всіх співробітників одного відділу, але зараз все більше готелів розуміють, що кожна людина має свої сильні і слабкі сторони, свої таланти і потреби в навчанні. Тому в багатьох міжнародних готельних мережах впроваджуються індивідуальні плани розвитку для кожного працівника. Наприклад, в готелях Four Seasons кожен співробітник разом зі своїм керівником складає план професійного росту на рік, де вказуються конкретні навички, які треба розвинути, і визначаються способи, як це зробити. Цікавий досвід має мережа Ritz-Carlton, де існує система наставництва: кожного нового працівника прикріплюють до досвідченого співробітника, який допомагає йому швидше адаптуватися і навчитися всіх тонкощів роботи [2].

Дуже важливою тенденцією стає створення позитивної атмосфери в колективі і турбота про добробут працівників. Міжнародні готельні мережі розуміють, що щасливі працівники краще обслуговують гостей, тому багато уваги приділяють тому, щоб людям було добре і комфортно працювати. Наприклад, в готелях Hyatt є програма «Hyatt Thrive», яка включає різні заходи для підтримки фізичного і емоційного здоров'я співробітників: безплатні обіди, медичне страхування, знижки на відпочинок в готелях мережі, спортивні заняття. У мережі Hilton є програма «Thrive Hilton», яка допомагає працівникам знаходити баланс між роботою і особистим життям, боротися зі стресом, правильно харчуватися. А в готелях Marriott існує програма «TakeCare», яка

включає різні активності для зміцнення здоров'я і поліпшення настрою співробітників: йога, спортивні змагання, благодійні акції, волонтерство.

Також зараз у світі все більше уваги приділяють різноманітності персоналу і створенню рівних можливостей для всіх. Міжнародні готельні мережі розуміють, що колектив, де працюють люди різного віку, статі, національності, з різним досвідом і поглядами, може краще розуміти потреби різних гостей і знаходити нестандартні рішення проблем. Тому вони активно впроваджують політику різноманітності і включеності. Наприклад, в мережі Marriott є спеціальна програма «Diversity and Inclusion», яка спрямована на створення рівних можливостей для всіх працівників незалежно від їхньої статі, віку, національності чи інших особливостей [3].

Ще один цікавий міжнародний досвід – це гнучкий підхід до організації робочого часу і місця роботи. Звичайно, в готелях багато посад вимагають фізичної присутності на робочому місці (наприклад, покоївки, офіціанти, портьє), але для деяких співробітників (наприклад, бухгалтерія, маркетинг, HR) можливе віддалене виконання частини роботи. Після пандемії COVID-19 багато міжнародних готельних мереж впровадили гібридний формат роботи для офісних працівників, коли вони частину часу працюють з офісу, а частину – з дому. Наприклад, в головному офісі Ассор в Парижі співробітники можуть працювати віддалено до 3 днів на тиждень.

Список використаних джерел :

1. Шикіна О., Кузнєцова О. (2025). Сучасний стан, чинники та умови розвитку дуальної освіти України. Економіка та суспільство, (71). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-27>

2. Шикіна О.В., Нижниченко Я.Є., Ремігайло І.Ю. (2024) Організаційно-економічні засади дослідження процесу кооперації у сфері туризму. Економіка та суспільство, (69). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-39>

3. Нечева Н.В., Шикіна О.В. (2022) Місце готельних мереж на світовому ринку готельних послуг. Науковий вісник Одеського національного

економічного університету. Всеукраїнська асоціація молодих науковців. Науки: економіка, політологія, історія. 2022. № 9-10 (298-299). С. 131-137. URL: <https://cutt.ly/W8k3hzF>