

DOI: 10.55643/ser.1.43.2022.430

Балацька Н.Ю.

д.е.н., доцент, кафедра торгівлі,
готельно-ресторанної та митної
справи, Державний біотехнологічний
університет, м. Харків, Україна;
ORCID: 0000-0003-3940-1568
e-mail: edtiro.academy@gmail.com
(Corresponding author)

Каленік К.В.

к.е.н., доцент, кафедра торгівлі,
готельно-ресторанної та митної
справи, Державний біотехнологічний
університет, м. Харків, Україна;
ORCID: 0000-0002-1219-2404

Скриннік В.І.

старший викладач, кафедра торгівлі,
готельно-ресторанної та митної
справи, Державний біотехнологічний
університет, м. Харків, Україна;
ORCID ID: 0000-0001-6191-5640

Received: 03/01/2022

Accepted: 25/01/2022

Published: 31/03/2022

© Copyright

2022 by the author(s)



This is an Open Access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

МІСЦЕ ТРУДОВИХ РЕСУРСІВ В ІНТЕГРАЦІЙНИХ ТА ГЛОБАЛІЗАЦІЙНИХ УМОВАХ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

АНОТАЦІЯ

Метою статті є аналіз та характеристика інтелектуального потенціалу трудових ресурсів підприємства та його ролі в підвищенні ефективності управління господарською діяльністю в готелях та на підприємствах громадського харчування. На основі методів наукової логіки сформульовано загальні поняття та відображено їхню роль у системі категоріального апарату. Системний підхід допоміг визначити роль трудових ресурсів у готельно-ресторанному бізнесі, які виконують певні функції та між якими існує взаємозв'язок (структура), що визначає положення кожного елемента (людини) у загальній системі сфери послуг.

Обґрунтовано, що співробітники готельного господарства є важливою частиною кінцевого продукту, тому якість послуг готельного господарства та громадського харчування залежить від кваліфікації та поінформованості працівників. Тому ефективне управління персоналом стало однією з найважливіших функцій у готельно-ресторанному бізнесі. У статті розглянуті особливості зайнятості й управління персоналом у сфері готельного господарства та громадського харчування. Визначено структурне співвідношення, функціональні обов'язки та можливості керівників і рядових працівників. Етапізовано кроки керівництва при досягненні маркетингових цілей. Підтверджено необхідність покращення управління персоналом. Уведено поняття «інтелектуальної праці». Обґрунтовано, що наразі серйозних змін зазнали не лише принципи й методи управління готелями та ресторанами, а й методи обслуговування клієнтів, які стали високотехнологічними та орієнтованими на споживача. Висока культура обслуговування та конкурентоспроможність індустрії готельного й громадського харчування органічно пов'язані з високопрофесійною підготовкою та технічною грамотністю працівників цієї галузі. Визначено напрями та сучасні можливості розвитку готельно-ресторанного бізнесу, серед основних: розвиток мереж малого готельного бізнесу; поглиблення ресторанної спеціалізації; впровадження нових комп'ютерних технологій; розвиток міжнародних мереж готелів і ресторанів та, звісно, покращення якісного складу персоналу.

Ключові слова: персонал, людські ресурси, готельно-ресторанний бізнес, управління, управління персоналом, кадри, глобалізація, умови праці

JEL Класифікація: M5, K0

ВСТУП

Нині через достатньо низький рівень життя більшості українців прибутковість готелів та ресторанів стала основною метою підприємств, що працюють на обмеженій частині споживчого ринку. Вплив зовнішніх факторів робить більш ніж половину підприємств громадського харчування в Україні збитковими. Власники повинні враховувати особливості країни: більшість людей має низьку купівельну спроможність, відсутність комплексної системи постачання, але основне в цій галузі – брак висококваліфікованих працівників, тому ці питання потребують глибокого вивчення, а отримані результати мають практичну цінність. Активність бізнесу в умовах глобалізації вирішує не лише проблему продуктивності, а й задовольняє

багато соціальних потреб. Особливістю сучасного розвитку та трансформації економічної системи є чітка соціальна спрямованість її діяльності. Основою для здійснення такої діяльності мають бути інноваційні безвідходні технології, екологічно чисті виробничі процеси, відповідні інструменти та предмети праці. Прикладами цього є процес створення автоматизованих засобів праці для зниження трудових витрат, вивільнення часу для вдосконалення особистих професійних знань та навичок, підвищення культурного рівня людини, його оздоровлення.

Перш за все хотілося б зазначити, що процес глобалізації на макрорівні вирішує соціальні проблеми перерозподілу трудових ресурсів зі сфери виробництва до сфери обслуговування, що визначає основний напрям та сучасні можливості реформування готельно-ресторанної справи, серед яких можна виділити: можливість покращення якості обслуговування, особливо в галузі громадського харчування та послуг; підготовку технічної основи з відповідними засобами, предметами праці, трудовими та фінансовими ресурсами; підготовку та перепідготовку працівників, зайнятих у сфері послуг.

Це питання широко висвітлене в працях В.Є. Астаф'єва, Г.М. Доброва, В.П. Баби́ча, Р.Ф. Смоловик, А.В. Фадєєва, А.Г. Проскурякова. Також на увагу заслуговують праці Н.Є. Рак [1], яка розкриває це питання з позиції оцінки лояльності персоналу; А.І. Маренич та Ю.А. Вовк, які розкривають соціально-психологічні аспекти цього процесу [2]; Н.І. Козьмук та К.К. Власенко, що досліджують проблематику управління персоналом у системі організаційного управління фірми загалом [3]. Водночас, з огляду на сучасні процеси трансформації соціально-економічної сфери їхніх досліджень недостатньо для відображення цих питань, що і є основним завданням цієї статті, оскільки використання методів комунікаційного менеджменту в господарській діяльності сфери послуг, особливо ресторанного та готельного бізнесу, є важливою умовою підвищення конкурентоспроможності та ефективної діяльності сфери послуг.

МЕТА ТА МЕТОДИ

Аналіз та характеристика інтелектуального потенціалу трудових ресурсів підприємства та його ролі в підвищенні ефективності управління господарською діяльністю в готелях та підприємствах громадського харчування. Досягти мети плануємо такими шляхами: визначити основні положення щодо трудових ресурсів; визначити основні питання, пов'язані з роботою трудового колективу; проаналізувати можливості та напрями розвитку готельно-ресторанного бізнесу; надати конкретні рекомендації щодо шляхів покращення роботи трудового колективу.

У роботі використовуються такі загальнонаукові когнітивні методи, як аналіз та синтез, індукція та дедукція, визначення й класифікація понять від конкретного до абстрактного, від абстрактного до конкретного. На основі логічних методів ми сформулювали загальні поняття, відобразили їхню роль у системі. Системний підхід допоміг визначити роль трудових ресурсів у готельно-ресторанному бізнесі, які виконують певні функції та між якими існує взаємозв'язок (структура), що визначає положення кожного елемента (людини) у загальній системі сфери послуг.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Будучи однією з високорентабельних галузей світової економіки, готельне господарство може стати провідною ланкою економічного та соціального розвитку. Світова практика доводить, що для активного та успішного просування галузі на внутрішньому ринку необхідною умовою є сучасна туристична інфраструктура. В умовах загальної глобалізації туризм сформував економіку багатьох країн та регіонів і став важливим фактором сталого розвитку. Серед практиків та теоретиків, які розглядають ці питання, існує думка, що готельний бізнес розвиває й інші ключові сфери економіки, такі, як: будівництво, транспорт, зв'язок, торгівлю та сферу послуг. Побудова ефективної готельної індустрії та сфери громадського харчування відіграє важливу роль і може стати одним із основних напрямів розвитку економіки України.

Основними напрямками для покращення сучасної галузі є: безперервне поглиблення спеціалізації та диверсифікації готельного й громадського харчування; поглиблене персоналізоване обслуговування; розвиток мереж малого готельного бізнесу; формування нових напрямів сучасної кулінарії; поглиблення ресторанної спеціалізації; упровадження нових комп'ютерних технологій; розвиток міжнародних мереж готелів та ресторанів.

Досвід господарської діяльності в українському готельному господарстві продемонстрував, що якість надання послуг у цій галузі зростає, але відбувається це досить повільно. При цьому в країні розбудовується високосервісна готельна мережа для надання послуг розміщення відповідно до вимог світових стандартів.

Ефективність роботи сучасних готелів та ресторанів базується на використанні різноманітних за принципом роботи та конструкцією обладнання. Можливість забезпечення обладнанням готельно-ресторанних закладів у нашій країні майже не відрізняється від можливостей споживачів будь-якої європейської країни. Практика підвищення технологічного та культурного рівня готелів та ресторанів в умовах глобалізації потребує спеціалізованих фахівців для розширення горизонтів науки та техніки з метою швидкої розробки нових технологій і технічних рішень. За останні роки значно зросла кількість приватних невеликих (до 50 місць) готелів, які відносять до мікроготелів. Мініготелі є однією з найперспективніших готельних структур, на готельному ринку України вони користуються значним попитом та можуть приносити стабільний дохід. В Україні сектор мініготелів займає близько 30 % готельного ринку. На сьогодні частка мініготелів у готельному господарстві столиці становить приблизно 45 %, але за місткістю вони, звісно, програють великим та середнім готелям. Як свідчить міжнародний досвід, мініготелі можуть дати важливий поштовх для розвитку готельного господарства та створення додаткової готельної індустрії. З огляду на тенденцію зростання кількості та якості готельного й ресторанного бізнесу, попит на кваліфіковані кадри стрімко зростає.

На нашу думку, визначальні ознаки розвитку ринку готельного бізнесу в найближчі роки такі: очікуване зростання туристичної діяльності в Україні та збільшення кількості готельних компаній найближчим часом призведе до відповідного зростання попиту на експертів та професіоналів у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Нині необхідно враховувати, що лише 1/3 розвитку виробництва залежить від удосконалення та оновлення засобів виробництва, інша ж частина залежить від інтелектуального потенціалу та трудових ресурсів. Тобто світова тенденція полягає в тому, що при розбудові економічного потенціалу країни зростає значення трудових ресурсів, інтелектуального капіталу. За сучасних умов глобалізації основним фактором, що гарантує ефективність суспільного виробництва, є не засоби праці, а «розумові працівники», тому управління в теперішньому часі, це перш за все управління розумовою працею. Необхідно враховувати й те, що інтелектуальні можливості трудових ресурсів у будь-якій виробничій системі мають різні атрибути. Проте слід наголосити на тому, що саме є джерелом підвищення ефективності виробничої діяльності. Позитивний ефект досягається завдяки поєднанню науки та техніки, виробництва, суспільства та етичного потенціалу.

Слід зазначити, що процес інтеграції інтелектуального потенціалу трудових ресурсів, методів виробництва та методів управління значною мірою залежить від швидкості їхньої адаптації до мінливих вимог ринкового середовища [4]. Із цієї причини в процесі формулювання стратегічних заходів з управління господарською діяльністю підприємств необхідно не лише впроваджувати інноваційні процеси, а й забезпечувати їхніх керівників відповідним кількісно та якісно інтелектуальним потенціалом. За цих умов керівники будь-якої організаційної структури повинні бути готові до вирішення різноманітних завдань для досягнення різних цілей. Керівництво має відповідати за безперервний процес досягнення цілей і подальше вдосконалення, набуття нових знань та навичок, методів прийняття рішень, саме тому працівникам інтелектуальної сфери в готельному та громадському господарстві необхідно опанувати ефективні управлінські навички, основні з яких наведемо на рис. 1.

На перший погляд, усе зрозуміло, але було б неправильно вважати, що кожна з перерахованих вище рис однаково застосовується до конкретної ситуації. За цих умов необхідно враховувати «підводні камені», які обмежують відповідального на будь-якому рівні у вирішенні покладених на нього завдань. Цими «підводними каменями» можуть стати: тиск з боку вищого керівництва, внутрішнє та зовнішнє середовище, руйнування традиційних цінностей і вірувань, відсутність організаційних систем для забезпечення всіх умов безперервного процесу навчання керівництва, а також необхідність своєчасно адаптуватися до зовнішнього та внутрішнього середовища. Слід пам'ятати, що інтелектуальна праця включає творчі елементи, які відіграють різні ролі у виробничому процесі. Наприклад, інтелектуальна праця в галузі фундаментальних досліджень носить більш дослідницький характер. Важливу роль тут відіграють інтуїція, уява, фантазія, просвітлення.

На відміну від фундаментальних досліджень, вирішення прикладних завдань переважно базується на реалізації конкретних цілей. Тому характер інтелектуальної праці висуває вимоги до відповідних рис виконавців, їхньої професійної підготовки, процесу управління цими трудовими колективами. Найкраще рішення управлінських проблем вимагає організаторів, науковців, генераторів ідей та виконавців – це люди, які виконують завдання, причому точно й у зазначені терміни. У цьому відношенні можна сказати, що здатність до організації – це не тільки здатність залучати «розумових працівників», а й здатність створювати найкращі умови для таких співробітників, це і є основною умовою довгострокового стійкого розвитку організації, причому не лише в готельно-ресторанному бізнесі, але й у галузі в цілому [5, с.126].

Спілкування між представниками бізнесу є різноманітним, що має конкретну, чітко сформульовану мету. У стратегіях ділового спілкування необхідно вибрати шляхи досягнення такої мети та використовувати різні типи стратегій і

стратегічні сценарії. Тому необхідно проаналізувати стиль та принципи ділового спілкування, розглянути основи ділового етикету.

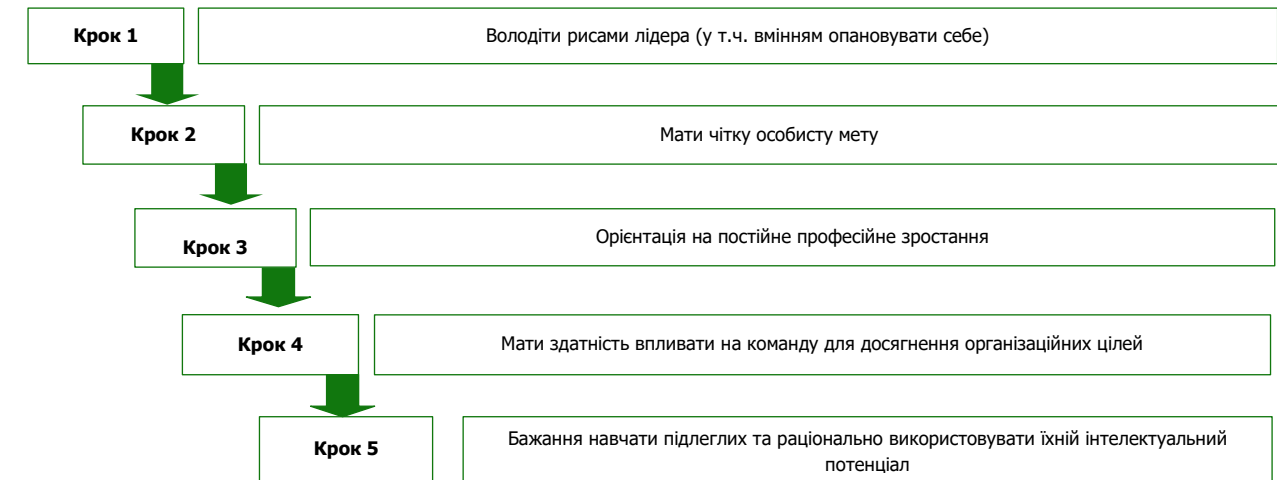


Рис.1. Основні кроки керівництва при досягненні маркетингових цілей

Ефективність інтелектуальної роботи значною мірою залежить від таких факторів, як особистий інтелект, професійні риси дослідників та розробників, їхня психологічна сумісність, нерациональна поведінка в колективі. У результаті багато вчених сходяться на думці, що процес ділового спілкування слід розглядати та аналізувати з точки зору практичної соціології та психології, що не випадково. Також аналіз наукових досягнень попередників і сучасних економістів доводить, що до розробки методології вимірювання інтелектуальної праці необхідно чітко визначити її соціально-економічну природу [6]. Важливість вирішення всього комплексу проблем в умовах глобалізації становить основу цивілізації інтелектуального простору, яка визначається заміною раніше існуючої сукупності філософських, загальнотеоретичних основ науки; систем понять та уявлень «праця – земля – капітал» новими поняттями: «інтелектуальний капітал – розумна праця – цінність». Таким чином, можна вважати, що згадана тріада є моделлю поняття «цінність інтелектуальної праці», яка визначає правила її оцінки та ефективності аналізу. Слід відзначити, що практика вітчизняних підприємств показує, що діяльність сучасних менеджерів – це не стільки технічні, фінансові та організаційні питання, скільки розв'язання соціально-психологічних проблем, які виникають у процесі ділового спілкування. Можна навести багато практичних прикладів, коли керівникам і безпосереднім виконавцям не вистачає навичок ділового спілкування та співробітництва, тому вони не можуть досягти очікуваних результатів, як би не ставилися одне до одного в особистому житті. Практика підвищення технологічного та культурного рівня готелів у сучасному світі вимагає від фахівців прийняття рішень щодо швидкого розвитку нових технологій та технологічних рішень у сфері розширення горизонтів науки й техніки. Так званий людський фактор особливо важливий у готелях та сфері громадського харчування. Тому особливу увагу слід приділяти управлінню кадровою структурою та підбиранню персоналу. Працівники повинні пройти хорошу підготовку, мати відповідні особисті та професійні риси [7]. Культура обслуговування та конкурентоспроможність готельного й громадського господарства органічно пов'язані з підготовкою та технічною грамотністю працівників цієї галузі.

У підготовці експертів усе більшого значення набуває предмет соціальної психології, що відображає професійний етикет та етичні питання ділового спілкування. Знання трансформуються у вміння використовувати їх у процесі ділового діалогу та переговорів, тобто мати комунікаційне обладнання – важлива професійна риса бізнесу та комерції. Професіонали в будь-якій галузі, особливо в сфері послуг, повинні: слухати та розуміти; пояснювати та доводити; ставити правильні запитання та отримувати відповіді; переконувати; створювати атмосферу довіри в процесі ділового діалогу; знаходити психологічні прийоми та направляти їх на співрозмовника; знімати напругу під час переговорів; вирішувати конфлікти [8]. Серед усіх методів управління найбільш пріоритетним є економічний метод. Однак цей метод не працюватиме автоматично або матиме незначний ефект навіть за ринкових умов. Існує необхідність застосовувати більш жорсткі організаційно-розпорядчі методи управління [9]. У поєднанні з іншими факторами ці методи більш ефективні для стимулювання діяльності у формі похвали, переконання та навіть погроз, коли це необхідно. Однак слід зазначити, що такі методи можуть працювати лише на короткий проміжок часу, а отже, не можуть бути довгостроковим елементом комунікаційного менеджменту. У цьому випадку також необхідно враховувати негативні наслідки цих методів, зокрема образи підлеглих на керівника, їхнє бажання отримати компенсацію за моральну шкоду через негативні емоції. Використання цього методу також негативно впливає на весь колектив співробітників, які самостійно оцінюють рішення керівництва.

ВИСНОВКИ

Нині в нашій державі зазнають принципових змін стратегічні методи розвитку корпоративної діяльності та державного економічного нагляду. Умовою стабільної та ефективної діяльності є форма підприємництва, яка легко пристосовується до швидких змін ринкової кон'юнктури, конкуренції, появи нових товарів та послуг, задовольняє потреби сучасних споживачів. Останнім часом серйозних змін зазнали не лише принципи й методи управління готелями та ресторанами, а й методи обслуговування клієнтів. Вони стали високотехнологічними та повністю орієнтованими на споживача. Висока культура обслуговування та конкурентоспроможність індустрії готельного й громадського харчування органічно пов'язані з високопрофесійною підготовкою та технічною грамотністю працівників цієї галузі. Нами визначено основний напрям та сучасні можливості розвитку готельно-ресторанного бізнесу, серед яких можна виділити: безперервне поглиблення спеціалізації та диверсифікації готельного та громадського харчування; поглиблене персоналізоване обслуговування; розвиток мереж малого готельного бізнесу; формування нових напрямів сучасної кулінарії; поглиблення ресторанної спеціалізації; упровадження нових комп'ютерних технологій; розвиток міжнародних мереж готелів та ресторанів. Ще раз підкреслимо, що в умовах глобалізації для вирішення соціально-психологічних особливостей інтелектуальної праці та підвищення продуктивності й ефективності управління готельним та ресторанним бізнесом підготовка сучасних фахівців потребує зосередженості багатьох фахівців: соціологів, психологів, економістів та, звісно, експертів у галузі менеджменту.

REFERENCES / ЛІТЕРАТУРА

1. Rak, N. (2015). Otsinka loyal'nosti personalu yak vazhlyvyi aspekt upravlinnya personalom v umovakh yevrointegratsiyi [Estimation of Loyalty of Personnel as Important Aspect of Management by Personnel in the Conditions of Eurointegration]. *Visnyk Universytetu bankivs'koyi spravy – Bulletin of Banking University*, 1, 151-157 [in Ukrainian].
2. Marenich, A., & Vovk, Y. (2015). Destruktyvni elementy sotsial'no-psykholohichnykh aspektiv upravlinnya personalom [Destructive ingredients of socialpsychological aspects of management personnel]. *Visnyk Universytetu bankivs'koyi spravy – Bulletin of Banking University*, 2, 230-238 [in Ukrainian].
3. Kozmuk, N., & Vlasenko, K. (2019). Znachennya upravlinnya personalom u systemi orhanizatsiynoho upravlinnya [Value of personnel management in the organizational management system]. *Visnyk Universytetu bankivs'koyi spravy – Bulletin of Banking University*, 2-3, 145-150 [in Ukrainian].
4. Honchar, O.I. (2016). Motyvatsiini aspekty adaptivnoho upravlinnia potentsialom pidpriemstva [Motivational aspects of adaptive management of enterprise potential]. *Naukovyi visnyk Polissia – Scientific Bulletin of Polissya*, 2(6), 79-84 [in Ukrainian].
5. Lynnyk, O.I., Smolovyk, R.F., & Yurieva, I.A. (2013). *Antykryzove upravlinnia na vitchyznianskykh ta zakordonnykh pidpriemstvakh: teoriia, diahnostyka kryzovoho stanu, sotsialno-ekonomichni aspekty upravlinnia* [Anti-crisis management at domestic and foreign enterprises: theory, crisis diagnosis, socio-economic aspects of management]. Kharkiv: NTU "KhPI" [in Ukrainian].
6. Dokuchaiev, O.A. (2006). Metody doslidzhennia mekhanizmu motyvatsii personalu pidpriemstva [Methods of research of the mechanism of motivation of the personnel of the enterprise]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and state*, (8), 79-81 [in Ukrainian].
7. Mishchenko, V.A. (Eds) (2017). Problemy sotsialno-ekonomichnoho rozvytku pidpriemstv [Problems of socio-economic development of enterprises] : *materials of the 10th International. scientific-practical conf.* (October 25-26, 2017). Kharkiv: NTU "KhPI" [in Ukrainian].
8. Smolovyk, R.F., Fadiev, A.V., & Korotun, O.V. (2014). Osoblyvosti obliku, analizu intelektualnoho kapitalu, produktyvnosti intelektualnoi pratsi [Features of accounting, analysis of intellectual capital, productivity of intellectual labor] *materials of the 10th International. scientific-practical conf.* (December 2-4, 2014). Kharkiv: NTU "KhPI", 55-59 [in Ukrainian].
9. Havkalova, N. (2005). Teoretychni zasady efektyvnoho menedzhmentu personalu [Theoretical principles of effective personnel management]. *Ukraina: aspekty pratsi – Ukraine: aspects of work*, (3), 31-36 [in Ukrainian].

Balatska N., Kalienik K., Skrynnik V.

THE PLACE OF HUMAN RESOURCES IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN THE INTEGRATION AND GLOBALIZATION CONDITIONS

The aim of the article is to analyze and characterize the intellectual potential of the labor resources of the enterprise and its role in improving the efficiency of business management in hotels and catering establishments. Based on the methods of scientific logic, general concepts are formulated and their role in the system of categorical apparatus is reflected. The systematic approach helped to determine the role of human resources in the hotel and restaurant business, which perform certain functions, and between which there is a relationship (structure) that determines the position of each element (person) in the overall service system.

It is substantiated that hotel employees are an important part of the final product, so the quality of hotel and catering services depends on the qualifications and awareness of employees. Therefore, effective personnel management has become one of the most important functions in the hotel and restaurant business. The article considers the features of employment and personnel management in the field of hospitality and catering. The structural relationships, functional responsibilities and capabilities of managers and employees are defined. The steps of management in achieving marketing goals are staged. The need to improve personnel management was confirmed. The concept of "intellectual work" was introduced. It is substantiated that not only the principles and methods of hotel and restaurant management have undergone serious changes, but also the methods of customer service have become high-tech and consumer-oriented. The high culture of service and competitiveness of the hotel and catering industry is organically linked to the highly professional training and technical literacy of workers in this industry. The direction and modern possibilities of hotel and restaurant business development are determined, among the main ones: development of small hotel business networks; deepening restaurant specialization; introduction of new computer technologies; development of international hotel and restaurant chains and, of course, improving the quality of staff.

Keywords: personnel, human resources, hotel and restaurant business, management, human resources, human resources, globalization, working conditions

JEL Classification: M5, K0