

сфери послуг / С.Я. Войтович // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – 2012. – № 749: Логістика. – С. 134–138.

11. Шаповал В. М. Соціальна відповідальність бізнесу в структурі управління економікою: монографія / В.М. Шаповал. – Д.: Державний ВНЗ «Національний гірничий університет». – 2011. – 357 с.

Стаття надійшла: 04.12.2016 р.

Рецензент: д.е.н., проф. Дмитрієв І.А.

Рецензент: д.держ.упр., проф. Маліков В.В.



УДК 338.4

JEL Classification: -L 83

МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛУ ЯК УМОВА ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Наумік-Гладка К.Г., д.е.н., доцент

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

Анотація: розглянуто питання менеджменту персоналу з позиції економічної безпеки, проаналізовано особливості відбору персоналу в готелях міста Харкова, звернуто увагу на гостру нестачу кваліфікованих кадрів, що відповідають останнім вимогам ринку, вимогам підприємств сфери туризму та гостинності.

Проблеми економічної безпеки в аспекті управління персоналом мають велике значення в розвитку готельного підприємства. Важливим аспектом в діяльності готельного підприємства є утримання своїх позицій на ринку туристичних товарів і послуг, підтримання своєї конкурентоспроможності.

Управління персоналом на підприємстві забезпечує можливості, в яких реалізуються творчі здібності працівників, розвиваються їх таланти. В результаті працівники отримують задоволення від виконуваної роботи і суспільне визнання своїх досягнень. Найважливішим фактором ефективної роботи сучасного туристичного підприємства є безперервна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації персоналу, що в свою чергу сприяє підвищенню його теоретичних знань, практичних навичок.

Ключові слова: менеджмент туризму, менеджмент персоналу, менеджмент сфери гостинності, економічна безпека, підбір персоналу.

PERSONNEL MANAGEMENT AS A CONDITION OF ECONOMIC SECURITY IN THE FIELD OF HOSPITALITY

Dr. Kateryna Naumik-Gladka, DS in Economics, Associated Professor

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

Summary: The problems of personnel management from the perspective of economic security are considered, the features of personnel selection in hotels of Kharkiv are analyzed, referred to the acute shortage of qualified personnel that meet the latest market requirements, the requirements of enterprises in the tourism and hospitality.

The problems of economic security in terms of personnel management are important in the development of the hotel business. An important aspect of a hotel company is to maintain its position in the market of tourism products and services, maintaining their competitiveness.

Personnel management in the company provides features which are realizing creativity of employees, developing their talents. As a result, employees get satisfaction from the work and public recognition of their achievements. The most important factor in the efficient operation of modern tourism enterprise is continuous training, retraining and advanced training of personnel, which in turn contributes to its theoretical knowledge and practical skills.

Keywords: tourism management, personnel management, hospitality management areas, economic security, personnel selection

Постановка проблеми. Індустрія туризму, а саме гостинності в Україні активно розвивається. За даними [1] в 2015 році Україну відвідало 12,4 млн. іноземних туристів, а дохід від надання туристичних послуг (без ПДВ, акцизів і аналогічних обов'язкових платежів) склав 4797731,6 тис.грн. Цікавим є той факт, що відвідання України іноземними туристами відбулося в основному за рахунок

самостійно організованих індивідуальних турів, число яких склало трохи більше ніж 90% проти тих, хто був обслугований туроператорами та турагентами. В засобах колективного розміщування було зареєстровано 609755 іноземних громадян. Засоби колективного розміщування в Україні включають готелі, мотелі, хостели, кемпінги, агроготелі, гуртожитки, туристичні бази та ін [1]. Таким чином, розвиток туризму і готельної сфери нерозривно пов'язано.

Готелі, як засіб розміщення займають одне з основних місць у формуванні туристичного продукту. Відповідно, чим вище якість обслуговування в готелі, тим вище гарантія надання послуг на рівні світових стандартів, тим вище конкурентоспроможність українського туристичного бізнесу на зарубіжних ринках та рівень економічної безпеки даної галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз досягнень у сфері по поліпшення якості управління персоналом розглянуто в роботах Т. Бердникова [2], Н. Кабушкіна [3]. Так само в останні роки з'явився цілий ряд змістовних робіт українських економістів Л.П. Дядечко [4], Г. Папирян [5], В. Іванов, А. Волон [6] та інші, де дається ретельний науковий аналіз тенденцій в управлінні персоналом організації туризму.

Невирішені складові загальної проблеми. Але публікаціям щодо питань економічної безпеки в аспекті управління персоналом готельних підприємств приділено недостатньо уваги.

Мета статті полягає в узагальненні рекомендацій щодо удосконалення менеджменту персоналу як умови економічної безпеки в сфері гостинності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Привабливий імідж України на міжнародній арені має створювати нова генерація кваліфікованих кадрів індустрії гостинності, що розвинуть традиції української гостинності та забезпечать високий рівень обслуговування вітчизняних та іноземних туристів, який буде відповідати сучасним світовим стандартам якості послуг.

За останні роки різко зросли вимоги до якості обслуговування у сфері гостинності, посилюються вимоги до комфортності готелів у українських громадян, які тепер мають можливість порівняти умови проживання в зарубіжних готелях. Сучасний готель в Україні - підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням [7]. Приймаючи до уваги, що готель - це підприємство, на якому працюють люди різних спеціальностей, різного освітнього рівня, провідне місце серед безлічі умов, що визначають економічну безпеку та ефективність готельного бізнесу, займають висока якість послуг, професійна компетенція, постійне підвищення кваліфікації персоналу за технологією обслуговування туристів.

Таким чином, в даний час персонал вважається одним з тих факторів, що впливають на рівень економічної безпеки господарської діяльності та приносять організації вирішальний успіх. Саме тому сучасна концепція управління економічною безпекою в економіці передбачає виділення з більшого числа функціональних сфер управлінської діяльності тієї, яка пов'язана з управлінням кадровою складовою галузі та виробничих організацій.

Персонал в готелі грає важливу роль в системі якості індустрії гостинності, він відрізняється один від одного за багатьма параметрами як професійними, так й особистісними: стать, вік, освіта, стаж роботи, сімейний стан. Всі ці відмінності можуть чинити серйозний вплив на характеристику роботи та поведінку готельного працівника. Так само поняття персоналу готелю організації характеризується чисельністю і складом зайнятих на ньому працівників. З метою ефективного управління процесом формування та використання персоналу в готелі, застосовується класифікація працівників за такими основними ознаками [3]: за категоріями: управлінський, оперативний, допоміжний; за посадами і професіями: керівники, фахівці; за спеціальностями: економісти, фінансисти, бухгалтери, невиробничих товарів; за рівнем кваліфікації: керуючий, адміністратор, служба прибирання; за статтю та віком; за стажем роботи; по відношенню до власності: працівники-власники майна підприємства, наймані працівники; за характером трудових відносин: постійні працівники, тимчасові працівники.

Важливу роль в управлінні персоналом відіграє процедура підбору, відбору і найму персоналу. Чим ретельніше буде підбиратися персонал, тим ефективніше буде робота. Якість менеджменту персоналу в готелі в аспекті економічної безпеки багато в чому залежить від обраної системи управління персоналом, підвищення кваліфікації та навчання персоналу. В таблиці 1 представлені етапи відбору, підбору і найму персоналу для готелю.

Система управління підвищенням кваліфікації та навчання базується на наступних принципах [2-6]: - планованості, системності і безперервності розширення знань; періодичності й обов'язковості навчання; диференціації навчальних планів і програм за категоріями працівників; технологічне забезпечення навчального процесу, відповідність стандартам.

Вимоги до персоналу індустрії гостинності, а також, правила його підготовки визначаються і встановлюються державним стандартом ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні» [8]. Персональна підготовка обов'язкове не тільки для керівництва готелю, але і для всього обслуговуючого персоналу. При цьому ступінь підготовки співробітників повинна відповідати рівню наданих ними послуг.

Так, особливі вимоги пред'являються до знання іноземних мов. У чотирьох зіркових готелях володіти мінімум двома іноземними мовами зобов'язаний весь персонал [8]. Переклад з двох-трьох мов повинен здійснюватися в службі прийому готелів, починаючи з рівня чотирьох-п'ятьох зірок [8].

Таблиця 1 – Елементи системи формування персоналу в індустрії гостинності

Назва	Зміст
пошук кадрів для готелю	визначення потреб персоналу (залежить від номерного фонду); аналіз роботи (розробка вимог до посади і посадової інструкції оголошення існуючих вимог до посади); безпосередньо пошук кадрів
Відбір кадрів готелю	Попередній відбір претендентів; первинна співбесіда (відповідно до оголошення вимог), оцінка претендентів; перевірка документації.
Напрямок до кадрового резерву готелю	Облік персональних даних кандидата Облік професійних характеристик кандидата
Відхилення кандидата готелю	Невідповідність кваліфікаційним вимогам Відсутність потреби в персоналі
Прийом на роботу у готелі	випробувальний термін; оформлення трудового договору; наказ про прийом; медичний огляд; оформлення санкнижки; трудової книжки до відділу кадрів.

Персоналу всіх категорій готелів необхідно періодично проходити медичний огляд з метою отримання відповідного сертифіката; вміти створювати атмосферу гостинності та доброзичливості, уважно ставитися до гостей; містити формений одяг з особистим іменним значком в чистоті і порядку (для працівників, що вступають в контакт з постояльцями).

Персонал, який обслуговує клієнтів, повинен бути компетентним, тобто мати належні освіту, професійну підготовленість, навички та досвід. Стабільність і надійність роботи співробітників проявляється в наданні послуг на високому якісному рівні протягом всієї зміни, в точному виконанні всіх обов'язків перед клієнтом. Безпека послуг, що надаються готелями повинна проявлятися в захисті клієнтів від фінансового, матеріального і морального ризику. Безпека готельних послуг забезпечується шляхом розробки стандартів, сертифікації, класифікації та атестації.

Крім обов'язків у персоналу готелю є і права. Так, в готелях всіх типів повинні створюватися умови для відпочинку і харчування персоналу, відповідні його чисельності. Кількість працівників готелю, в свою чергу, залежить від його класу і площі. Кожні п'ять років [9] необхідно здійснювати переатестацію виробничого, обслуговуючого, адміністративно-управлінського та технічного персоналу для підтвердження або підвищення ними кваліфікаційного розряду. Кожні три роки повинна проводитися професійна перепідготовка працівників туристського підприємства. Таким чином, до персоналу готелю пред'являються високі вимоги, виконання яких може несприятливо відбитися на престижі всього готелю.

В системі державного управління якістю обслуговування в готелях вагома роль належить нормативно-правовим методам контролю, які гарантують високу стабільність і стійкість якості послуг. Необхідність підвищення якості обслуговування в готелях також обумовлена невідповідністю національних стандартів світовим, що теж впливає на економічну безпеку діяльності. У зв'язку з цим на державному рівні виникла необхідність гармонізації національної та світової нормативно-технічної документації відповідно до чинної законодавчої бази України.

Якість послуг в готелях України регулюють правова і нормативна бази. Правову Закону України забезпечують закони "Про туризм" [7] та "Про технічні регламенти та оцінку відповідності" [10], Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію" [11], "Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні" [12].

Основна мета введення національних стандартів - гармонізувати національне законодавство з європейським, визначити зміст термінів і визначень, зорієнтувати власників готелів на дотримання єдиних норм у функціонуванні готелів. Введений в Україні стандарт встановлював класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм [8] Основні вимоги до готелів у процесі проведення класифікації стосувались: - матеріально-технічного забезпечення, номенклатури; - якості пропонованих послуг; - рівня обслуговування.

В Україні, за даними Державного комітету статистики [1], станом на 2015 рік функціонувало 4341 підприємств – колективних засобів розміщування, в тому числі 2478 готелів, 45 мотелів, 17 готельно-офісних центрів, 12 кемпінги, 35 молодіжних турбаз та гірських притулків та ін. Як і раніше, найбільш поширеними в Україні є готелі від загальної кількості колективних засобів розміщення. Усього кількість розміщених в 2015 році складала 5779900 осіб.

Аналіз стану готельного господарства України за останні 15 років [1] свідчить про наявність певних протиріч у його розвитку: тенденції збільшення чисельності працівників готельних комплексів у зв'язку необхідністю підвищенням рівня якості послуг, що надаються в готельному господарстві, наштовхуються на значну протидію з метою збереження наявної кількості працівників. Також для підприємницької діяльності в області готельного бізнесу характерна висока ступінь конкуренції.

Отже, приведемо для аналізу декілька готелів України, щоб визначити потенційні загрози при працевлаштуванні робітників у сфері гостинності. Об'єктом дослідження беремо три 4 зіркових готелі на території Харкова (Viva 4*, Chichikov 4*, An-2 4*).

Головним критерієм стало, наскільки якісно вище керівництво приділяє увагу та уможлиблює підвищення кваліфікованості своїх працівників.

1) Готель «VIVA» розташований в центрі міста в 500 метрах від станції метро "Проспект Гагаріна". Номерний фонд готелю складає 29 комфортабельних номерів. Готель «VIVA» знаходиться в 1,3 км від стадіону "Металіст", в 4 км від ж / д вокзалу і в 9 км від аеропорту.

2) Багатофункціональний готель AN-2 знаходиться в центрі м Харків, має розвинену інфраструктуру. Номерний фонд готелю - 34 комфортабельних і затишних номерів різних категорій. Оформлення готельно-ресторанного комплексу AN-2 відповідає всім вимогам 4-х зіркових готелів європейського рівня. До ст. метро "Проспект Гагаріна" - 600м, до ж / д вокзалу - 4 км.

3) У готелі Chichikov 52 комфортабельних номери, оформлених в класичному стилі, розташування вигідне, у центрі міста Харкова.

Таблиця 2 - Критерії прийому на роботу в готелі 4*м. Харків.

Назва готелю	Досвід роботи	Знання іноземних мов	Вміння працювати з специфічними програмами	Конфліктність	Освіта	Віковий поріг	Людський фактор
VIVA	- +	+	- +	+	- +	-	-
Chichikov	+	+	- +	+	+	-	-
AN-2	-	+	-	+	-	+	-

Відповіді: +обов'язково так; - Ні, не обов'язково; -+ бажано

Таким чином, згідно з таблиці вочевидь склалися критерії прийому на роботу індивідуальні за кожним готелем.

У першому готелі переважно звертають увагу, перш за все чітку кваліфіковану підготовку майбутнього працівника та менш за все на людські відносини.

У другому готелі приділяють увагу жорстким критеріям працевлаштування, що не дає змоги більш молодшому поколінню навчитися та отримати досвід професійної діяльності.

У третьому готелі більш лояльні критерії для працевлаштування молодих працівників, які не мають досвіду у сфері гостинності, але це може впливати на якість послуг у готелю, бо невідність працівників може відобразитися негативно на репутації готелю.

В загалом вимоги до працевлаштування у кожному із готелів високі, але у кожному з них немає підготовчих тренінгів, підвищення кваліфікаційного рівня за рахунок готелю. В міжнародній практиці використовують вебінари, курси з іноземних мов, тренінги з гостинності, організують відвідування та конференції та переймають досвід в інших країнах. Все це може складати стійкий фундамент для підвищення якості як готельних послуг так і загального положення на міжнародній арені українського туристичного продукту.

Підбір і відбір кадрів є вихідним етапом в процесі управління персоналом. При відборі персоналу наймачі мають справу з людьми, які прагнуть реалізувати свої цілі, вибираючи ту чи іншу організацію. Так само менеджери прагнуть реалізувати свої цілі, відбираючи кандидата на вакантну посаду. Треба мати на увазі, що люди шукають не просто яку-небудь роботу, а саме ту, яка їх влаштовує. Спілкуючись з різними людьми, дуже легко піддатися спокусі скласти судження про людину тільки за її зовнішнім виглядом і визначити її характеристики на підставі поверхневих даних. Від того, як проведено набір і які люди відібрані для роботи в готелі залежить вся подальша діяльність в процесі управління персоналом готелю. Особлива увага останнім часом приділяється проблемі забезпечення економічної безпеки туристичного підприємства. Тому, щоб не створювати додаткових

труднощів необхідно до процесу набору та відбору кадрів ставитися з усією серйозністю, враховуючи досвід вітчизняної і зарубіжної практики.

Останнім етапом в процесі підбору кадрів є процес введення, що включає в себе процес соціальної адаптації нового працівника до культури організації, до її політики, до правил праці і, нарешті, до інших членів персоналу. Для його проведення потрібна чітка програма, яка підвищила б мотивацію нових працівників до праці і перетворила б введення в ключовий фактор в довгостроковому збереженні персоналу [13-15]. Ця програма з тривалістю в кілька місяців після прийняття на роботу допомагає новим працівникам звикнути і знайти себе в новій обстановці, звикнути до своїх обов'язків і побудувати здорові робочі відносини з іншими співробітниками організації.

Висновки. Проблеми економічної безпеки в аспекті управління персоналом мають велике значення в розвитку готельного підприємства. Важливим аспектом в діяльності готельного підприємства є утримання своїх позицій на ринку туристичних товарів і послуг, підтримання своєї конкурентоспроможності.

Управління персоналом на підприємстві забезпечує можливості, в яких реалізуються творчі здібності працівників, розвиваються їх таланти. В результаті працівники отримують задоволення від виконуваної роботи і суспільне визнання своїх досягнень. Найважливішим фактором ефективної роботи сучасного туристичного підприємства є безперервна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації персоналу, що в свою чергу сприяє підвищенню його теоретичних знань, практичних навичок.

Можна з упевненістю припустити, що саме взаєморозуміння і взаємини керівника зі співробітниками готелю приведуть до того, що в майбутньому воно буде найбільш ефективним засобом процвітання готелю, що забезпечить їй економічну стабільність та високий рівень економічної безпеки.

Перелік посилань:

1. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. \ \ – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/> – Назва з титул. екрану.
2. Бердникова Т.Б. Управління людськими ресурсами / Т.Б. Бердникова. – М.: Дело, 2005. – 320 с
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. Учебник. - Мн.: Новое знание, 2002. - 409 с.
4. Дядечко Л.П. Оцінка ефективності підбору персоналу в готелі / Л.П. Дядечко // Управління персоналом. – 2005. – №11. – С.5-8.
5. Менеджмент в індустрії гостинності / Г.А. Папирян. - М.: Економіка, 2010 р. – 315 с
6. Іванов В.В. Дослідження сучасних систем управління в готельному бізнесі / В.В. Іванов, А.Б. Воллов // П'ять зірок. - 2001. - № 2. - С. 12-16.
7. Про туризм. Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР \ \ – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> – Назва з титул. екрану.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс] \ \ – Режим доступу: http://www.dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003
9. Любарець В. В. Особливості процесу виробничого навчання в готелі: методичні рекомендації / В.В. Любарець. – К.: Вид-во КУТЕП, 2013. – 26 с.
10. Про технічні регламенти та оцінку відповідності. [Електронний ресурс] : Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII \ \ – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/124-19> – Назва з титул. екрану.
11. Про стандартизацію і сертифікацію. [Електронний ресурс] : Декрет Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 № 46-93 \ \ – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/46-93> – Назва з титул. екрану.
12. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні. [Електронний ресурс] : Наказ Держспоживстандарт України. Перелік від 01.02.2005 № 28 із змінами \ \ – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0466-05> – Назва з титул. екрану.
13. Батышев С. Я. Профессиональная педагогика / Батышев Сергей Яковлевич. – М.: Ассоц. «Профессиональное образование», 1999. – 904 с.
14. Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки робітників з професії «Агент з організації туризму». – К.: Видання офіційне, 2013. – 55 с.
15. Кнодель Л.В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації: автореф. дис... д-ра пед. наук: 13.00.04 / Л.В. Кнодель; Терноп. нац. пед. ун-т ім. В.Гнатюка. – Т., 2007. – 40 с.

Стаття надійшла: 10.12.2016 р.

Рецензент: д.е.н., доц. Горючий Д.А.

Рецензент: д.держ.упр., проф. Маліков В.В.