

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-9>

УДК 331.108

ІННОВАЦІЇ В HR-МЕНЕДЖМЕНТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

INNOVATIONS IN HR MANAGEMENT OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Шейко Юлія Олександрівнакандидат економічних наук, старший викладач,
Луцький національний технічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1272-8985>**Sheiko Yuliia**

Lutsk National Technical University

У статті розглянуто сучасні підходи щодо впровадження інновацій у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу. Визначено, що сучасні технології та зміни у поведінці споживачів формують значні виклики для готельно-ресторанного сектору. На основі цього доведено, що дана галузь повинна адаптуватись до визначених технологічних змін для підтримки належного рівня власної конкурентоспроможності. Розглянуто основні аспекти інновацій у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу. З'ясовано, що одним із ключових факторів успіху підприємства в даній сфері є залучення та утримання кваліфікованого персоналу. Доведено, що саме застосування інноваційних методів рекрутингу кваліфікованих працівників може суттєво підвищити ефективність роботи підприємства готельно-ресторанної сфери. Розглянуто особливості впровадження сучасних інформаційних технологій у HR-процесах готельно-ресторанного бізнесу.

Ключові слова: HR-менеджмент, управління персоналом, розвиток персоналу, організаційна культура, конкурентоспроможність.

The article discusses modern approaches to the implementation of innovations in the field of HR management of the hotel and restaurant business. It was determined that modern technologies and changes in consumer behavior pose significant challenges for the hotel and restaurant sector. Based on this, it is proven that this industry must adapt to certain technological changes in order to maintain an appropriate level of its own competitiveness. The main aspects of innovations in the field of HR management of the hotel and restaurant business are considered. It was found that one of the key success factors of the enterprise in this field is the attraction and retention of qualified personnel. It has been proven that the application of innovative methods of recruiting talented employees can significantly increase the efficiency of the hotel and restaurant business. The peculiarities of the implementation of modern information technologies in the HR processes of the hotel and restaurant business are considered. It is substantiated that the use of specialized software products and online tools helps to automate personnel management processes, simplifies interaction between personnel and company management, and also ensures greater accuracy of information. The importance of innovation in the development of leadership potential in the company is determined, as modern leaders must be flexible, able to adapt to changes, set ambitious goals and constantly improve. It has been proven that innovations in approaches to leadership development help to form a powerful personnel reserve for the future development of the enterprise. The precedents of successful implementation of innovations in HR management of the hotel and restaurant business, which demonstrate the effectiveness of the application of innovative approaches and technologies that contribute to improving the quality of service, reducing staff turnover and increasing the level of satisfaction of customers and company staff, are analyzed. It was determined that innovations in HR management of the hotel and restaurant business are a necessary element of the successful development of the entire industry. Therefore, the use of modern methods of attracting, retaining and developing personnel allows companies to achieve the appropriate level of competitiveness.

Keywords: HR management, personnel management, personnel development, organizational culture, competitiveness.

Постановка проблеми. Сучасна специфіка функціонування готельно-ресторанного бізнесу зазнає значних змін, спричинених

різноманітними факторами, такими як зміна уподобань споживачів, технологічні переваги, конкурентний тиск і культурні тенденції.

Ці зміни ставлять перед готельними та ресторанными підприємствами завдання адаптуватися до нових умов та знаходити нові інноваційні рішення для підтримки власної конкурентоспроможності та забезпечення ефективного управління. Однією з найбільш критичних сфер у готельно-ресторанному бізнесі є людський ресурс, який відіграє ключову роль у забезпеченні якісного обслуговування та забезпечення ефективності господарювання. Проте, HR-менеджмент в даній галузі зустрічається з численними викликами та проблемами, які потребують інноваційних підходів для їх вирішення. Зокрема, глобалізація та зростання потоків міжнародного туризму зумовлюють потребу у різноманітних та висококваліфікованих спеціалістах в готельно-ресторанній сфері. Тому залучення і утримання кваліфікованого персоналу стає складним завданням, оскільки конкуренція між готелями та ресторанами зростає, а позиція робочих місць перевищує попит на ринку праці.

Крім того, необхідно зазначити про вплив змін у вподобаннях споживачів, які спонукають готельні та ресторани підприємства адаптуватися до нових тенденцій та очікувань клієнтів. При цьому HR-менеджерам доводиться забезпечувати постійне навчання персоналу, щоб забезпечити високий рівень обслуговування та забезпечити належний рівень задоволеності клієнтів. Тому впровадження сучасних технологій у готельно-ресторанну сферу змінює спосіб взаємодії між співробітниками та менеджментом. Зокрема, впровадження цифрових інструментів у HR-процесах може спростити рутинні виробничі завдання, але водночас породжує питання про навички, необхідні співробітникам для використання нових технологій та формує проблеми захисту персональних даних.

Саме тому дослідження проблем, що виникають в готельно-ресторанному бізнесі у сфері HR-менеджменту, набуває особливої актуальності в даний час. На основі вивчення принципів залучення, утримання та розвитку персоналу, впровадження новітніх технологій та розвитку лідерського потенціалу, виникає можливість пошуку оптимальних рішень для покращення ефективності управління готельно-ресторанним бізнесом у сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідження інновації у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу набули достатньої актуальності в останні

роки. Розглядаючи дослідження провідних науковців та практиків, можна виявити ключові проблеми та шляхи їх розв'язання, що можуть забезпечити вдосконалення управління персоналом у готельно-ресторанній сфері та сприятимуть стійкому розвитку бізнесу.

В даному аспекті варто відзначити праці Ю. О. Чалюк, яка досліджує роль інновацій в готельному менеджменті та їх вплив на практику HR-менеджменту. Зазначається об'єктивна необхідність впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект і автоматизація, у роботі HR-відділів готелів і ресторанів для покращення підбору персоналу та навчання співробітників в сучасних умовах [4–6].

Також варто звернути увагу на дослідження О. В. Потьомкіної, яка аналізує сучасні тенденції у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанної індустрії, зокрема – використання мобільних додатків для рекрутингу та навчання персоналу, необхідність розвитку бренду роботодавця та формування гнучких графіків виробничого процесу для персоналу [3].

Інноваційні підходи розглядаються також у дослідженнях М. І. Дзямучи, який визначив ефективні стратегії залучення та утримання кваліфікованого персоналу в готельно-ресторанній галузі. При цьому обґрунтовується застосування таких інноваційних методів, як гейміфікація та освітні програми, що допомагають залучати і утримувати найкращих співробітників [1–2].

Важливим в даному аспекті також є дослідження К. Мельник, яка аналізує використання HR-аналітики у готельно-ресторанній індустрії для прийняття обґрунтованих управлінських рішень з питань підбору персоналу, утримання співробітників та покращення робочих процесів [10].

Крім того, Т. О. Шматковська звертає увагу на застосування цифрових інновацій у готельно-ресторанному бізнесі. Зокрема, досліджується роль цифрових інновацій у готельно-ресторанному бізнесі та їх вплив на практику HR-менеджменту. Також в дослідженні визначено ефективність застосування мобільних додатків, соціальних медіа та аналітики для покращення управління персоналом [7–8].

Загалом сучасні дослідження у сфері інновацій в HR-менеджменті готельно-ресторанного бізнесу орієнтуються на вивчення принципів застосування новітніх технологій,

стратегій залучення та утримання кваліфікованого персоналу та широке використання HR-аналітики. Втім, зважаючи на інтенсивні темпи технічного прогресу, виникає потреба подальших досліджень у даній сфері, які можуть забезпечити конкурентні переваги для готельно-ресторанних підприємств, підвищити ефективність управління персоналом та рівень задоволеності клієнтів.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз та дослідження сучасних інноваційних підходів у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу з метою формування принципів забезпечення конкурентоспроможності підприємств даної сфери, залучення та утримання кваліфікованого персоналу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як свідчить практика, сучасні підходи до впровадження інновацій у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу орієнтовані на вдосконалення рекрутингу, залучення та утримання талановитого персоналу, а також – на забезпечення розвитку лідерського потенціалу. Застосування сучасних новітніх технологій, таких як штучний інтелект та автоматизація, допомагає ефективно підбирати працівників з необхідними навичками та здібностями. Водночас інтенсивне провадження мобільних додатків для навчання та розвитку персоналу підвищує їхню професійну компетентність та задоволеність роботою. Крім того, HR-менеджери у сфері готельно-ресторанного бізнесу активно використовують соціальні мережі для залучення талантів та підтримки ефективної комунікації зі співробітниками. Розвиток лідерського потенціалу відбувається через створення програм розвитку та підтримки майбутніх лідерів, їхній менторинг та навчання від сучасних успішних менеджерів. Разом з тим, одним із перспективних напрямків підвищення ефективності HR-менеджменту є впровадження HR-аналітики, яка дозволяє аналізувати дані про персонал і приймати обґрунтовані управлінські рішення, сприяючи підвищенню ефективності всіх HR-процесів. Тому, враховуючи динаміку готельно-ресторанного бізнесу, інноваційні підходи у HR-менеджменті стають необхідністю для забезпечення конкурентоспроможності підприємств та гарантування високої якості обслуговування для клієнтів.

Усі зазначені підходи у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу спрямовані на досягнення декількох функціональних цілей. По-перше, вони мають на меті покращення ефективності рекрутингу

і підбору персоналу. Впровадження технологій, таких як штучний інтелект і автоматизація, дозволяє HR-відділам ефективно залучати та оцінювати кандидатів, забезпечуючи підбір кваліфікованих працівників, які відповідають вимогам і потребам організації. По-друге, ці підходи спрямовані на залучення та утримання кваліфікованих співробітників. Використання мобільних додатків для навчання та розвитку персоналу, а також інші інноваційні практики, допомагають забезпечити стимулюючу та збалансовану робочу атмосферу, що приваблює організації висококласних фахівців та підтримує їхню мотивацію до ефективної праці. По-третє, сучасні інноваційні підходи спрямовані на розвиток лідерського потенціалу в компанії. Шляхом створення програм розвитку та підтримки майбутніх лідерів, використання менторингу та навчання від успішних менеджерів, організації різноманітних тренінгів та курсів, HR-відділи допомагають сприяти розвитку лідерських якостей в співробітників і створюють потужний кадровий резерв для подальшого росту підприємства. Зрештою, такі інноваційні підходи спрямовані на забезпечення аналізу і оптимізацію HR-процесів за допомогою HR-аналітики. При цьому збір та аналіз даних про персонал дозволяє виявляти тренди, прогнозувати плінність кадрів, оцінювати ефективність навчання і розвитку, що сприяє формуванню обґрунтованих управлінських рішень та забезпечує високу продуктивність і задоволеність персоналу.

Загалом, приходимо до висновку, що сучасні інноваційні підходи в HR-менеджменті готельно-ресторанного бізнесу спрямовані на оптимізацію управління персоналом, підвищення ефективності функціонування підприємства, стимулювання розвитку працівників та забезпечення конкурентоспроможності організації в жорстких умовах ринкової конкуренції. Усе це дає змогу формування концептуальних засад застосування HR-менеджменту у сфері готельно-ресторанного бізнесу (рис. 1).

Отже, якщо вести мову про практичні моменти застосування інновацій у сфері HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу, то можна виділити ряд ключових з них, які найбільшою мірою впливають на ефективність функціонування даних підприємств. Зокрема, в даному аспекті варто виділити наступні інноваційні рішення:

– використання цифрових та інформаційних технологій у рекрутингу та підборі пер-

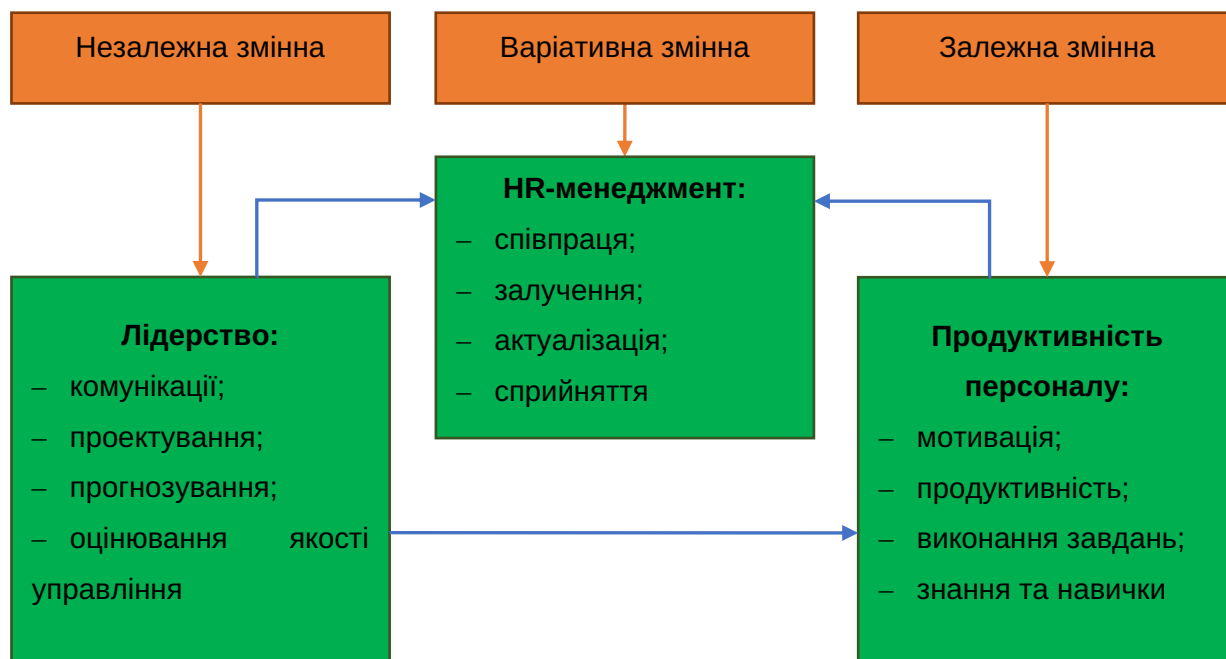


Рис. 1. Концептуальні засади HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі

Джерело: [11]

соналу – впровадження штучного інтелекту та автоматизації допомагає ефективно відбрати талановитих працівників, що відповідають вимогам і потребам організації;

- залучення та утримання кваліфікованих фахівців – застосування мобільних додатків для навчання та розвитку персоналу, гнучких графіків роботи та інших інноваційних підходів допомагає залучати і утримувати кваліфікований персонал, за рахунок якого забезпечується ефективність функціонування підприємства;

- розвиток лідерського потенціалу – впровадження програм розвитку та підтримки майбутніх лідерів, менторинг та навчання від успішних менеджерів сприяє розвитку лідерських якостей у співробітників, що призводить до загального зростання продуктивності праці в організації;

- використання HR-аналітики – аналіз даних про персонал дозволяє виявляти тренди, прогнозувати плинність кадрів та приймати обґрунтовані управлінські рішення, спрямовані на підвищення ефективності діяльності персоналу;

- запровадження сталої практики – стійкий розвиток набуває важливості для споживачів, що стимулює попит на екологічно чисті та сталі готельні та ресторанный послуги;

- підвищення якості обслуговування – споживачі шукають незабутніх пере-

живань і особливих вражень, що заохочує підприємства до пропозиції унікального підходу та високого рівня обслуговування, яке досягається шляхом цілеспрямованої діяльності по навчанню та розвитку персоналу;

- кібербезпека – сучасна висока залежність від цифрових технологій вимагає від персоналу підприємства діяльності по забезпеченню надійного захисту персональних даних клієнтів.

Як бачимо, інноваційні підходи у HR-менеджменті сприяють загальному покращенню управління персоналом, забезпечують конкурентоспроможність та стійкий розвиток готельно-ресторанних підприємств у сучасних жорстких умовах ринкової конкуренції. На основі цього виникає можливість дослідження принципів взаємодії виробничих факторів в системі HR-менеджменту (рис. 2).

Як бачимо, ефективність даної концептуальної моделі полягає в оптимальному поєднанні лояльності та задоволеності персоналу, котра формує якість обслуговування, що відображається на задоволеності і лояльності клієнтів та має кінцевим наслідком зростання продуктивності підприємств готельно-ресторанної сфери. Ця модель сприяє створенню ефективної комунікації, залученню і утриманню персоналу, оптимізації HR-процесів та ефективному забезпеченню сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

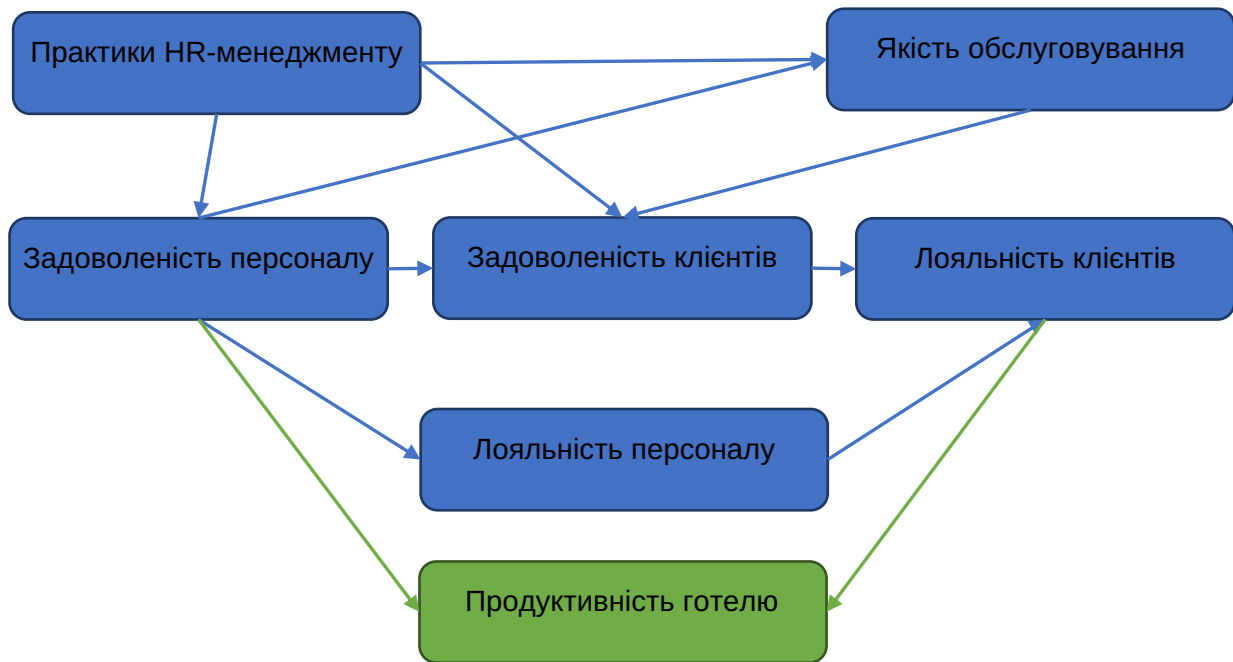


Рис. 2. Концептуальна модель взаємодії виробничих факторів в системі HR-менеджменту підприємств готельно-ресторанної сфери

Джерело: [9]

Висновки. Таким чином, приходимо до висновку, що сучасні інновації в системі HR-менеджменту готельно-ресторанного бізнесу вказують на важливість впровадження сучасних наукових підходів у даній галузі. Зокрема, застосування інноваційних технологій у системі рекрутингу та підбору персоналу, залучення та утримання кваліфікованих фахівців, розвиток лідерського потенціалу та використання HR-аналітики дозволяють готелям і ресторонам ефективно управляти своїм персоналом і досягати високого рівня продуктивності. При цьому важливим є підтримувати сталість та стійкий роз-

виток підприємства шляхом впровадження актуальних нині екологічних ініціатив. Крім того, оскільки споживачі стають все більш вимогливими до якості обслуговування та унікальних вражень, то готельно-ресторанним підприємствам необхідно активно адаптуватися до змін споживчих уподобань. Загалом можна стверджувати, що інновації у HR-менеджменті є необхідним інструментом для успішної конкуренції на ринку, який забезпечує для підприємства готельно-ресторанної сфери стійкий розвиток та вищу якість обслуговування для задоволення потреб клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Дзямулич М. І. Ефективність функціонування системи розвитку персоналу на підприємстві. *Економічний форум*. 2023. № 1. С. 3–7.
2. Дзямулич М. І., Шматковська Т. О. Управління розвитком персоналу підприємства в умовах економічної глобалізації. *Економічний форум*. 2020. № 3. С. 138–142.
3. Потьомкіна О. В., Дзямулич М. І., Шубала І. В. Стимулювання праці як чинник забезпечення ефективності використання персоналу. *Економічний форум*. 2019. № 1. С. 132–137.
4. Чалюк Ю. О. Глобальний соціально-економічний розвиток в умовах VUCA, SPOD, DEST та BANI світу. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36.
5. Чалюк Ю. О. Індекси як критерії оцінки міжнародної соціально-економічної динаміки. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2020. № 31. С. 138–145.
6. Чалюк Ю. О. Срібна економіка: демографічні зміни та економічні можливості. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2023. № 1(107). С. 50–59.

7. Шматковська Т. О., Дзямулич М. І. Сучасні інформаційні та комунікаційні технології в професійній діяльності у системі нових тенденцій цифровізації економіки. *Економічні науки. Серія «Регіональна економіка»: Збірник наукових праць Луцького національного технічного університету*. 2021. Випуск 18 (71). С. 248–255.
8. Шматковська Т. О., Стащук О. В., Дзямулич М. І. Великі дані та бізнес-моделювання економічних систем. *Ефективна економіка*. 2021. № 5.
9. Al-Refaie A. Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. *Computers in Human Behavior*. 2015. Vol. 43. Pp. 293–303.
10. Melnyk, K., Shmatkovska, T. Fundamentals of the Theory and Methodology of Operational Control. *British Journal of Economics, Management & Trade*. 2016. Vol. 14(4). P. 1–12.
11. Siraj N., Hågen I., Cahyadi A., Tangl A., Desalegn G. Linking Leadership to Employees Performance: The Mediating Role of Human Resource Management. *Economies*. 2022. Vol. 10(5). Art. 111.

REFERENCES:

1. Dziamulych, M. I. (2023). Efektyvnist funktsionuvannya systemy rozvytku personalu na pidpriemstvi [The effectiveness of the personnel development system at the enterprise]. *Ekonomichnyi forum*, vol. 1, pp. 3–7. (in Ukrainian)
2. Dziamulych M. I., & Shmatkovska T. O. (2020). Upravlinnia rozvytkom personalu pidpriemstva v umovakh ekonomichnoi globalizatsii [Management of enterprise personnel development in conditions of economic globalization]. *Ekonomichnyi Forum*, vol. 3, pp. 138–142. (in Ukrainian)
3. Potiomkina, O. V., Dziamulych, M. I., & Shubala, I. V. (2019). Stymuliuvannya pratsi, yak chynnyk zabezpechennia efektyvnosti vykorystannia personalu [Stimulating work as a factor in ensuring the efficiency of personnel use]. *Ekonomichnyi forum*, vol. 1, pp. 132–137. (in Ukrainian)
4. Chaliuk Yu. O. (2022). Hlobalnyi sotsialno-ekonomichnyi rozvytok v umovakh VUCA, SPOD, DEST ta BANI svitu [Global socio-economic development in the conditions of VUCA, SPOD, DEST and BANI world]. *Ekonomika ta suspilstvo*, vol. 36. (in Ukrainian)
5. Chaliuk Yu. O. (2020) Indeksy yak kryterii otsinky mizhnarodnoi sotsialno-ekonomichnoi dynamiky [Indices as criteria for assessing international socio-economic dynamics]. *Naukovyi visnyk Uzhorodskogo Natsionalnogo Universytetu. Seriya: Mizhnarodni ekono-michni vidnosyny ta svitove hospodarstvo*, vol. 31, pp. 133–140. (in Ukrainian)
6. Chaliuk, Yu. O. (2023). Sribna ekonomika: demografichni zminy ta ekonomichni mozhyvosti [The Silver Economy: Demographic Change and Economic Opportunity]. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli*, vol. 1(107), pp. 50–59. (in Ukrainian)
7. Shmatkovska, T. O., & Dziamulych, M. I. (2021). Suchasni informatsiini ta komunikatsiini tekhnologii v profesiinii diialnosti u systemi novykh tendentsii tsyfrovizatsii ekonomiky [Modern information and communication technologies in professional activity in the system of new trends in digitalization of the economy]. *Ekonomichni nauky. Seria "Regionalna ekonomika"*, vol. 18(71), pp. 248–255. (in Ukrainian).
8. Shmatkovska, T. O., Stashchuk, O. V., & Dziamulych, M. I. (2021). Velyki dani ta bisnes-modeliuvannya ekonomichnykh system [Big data and business modeling of economic systems]. *Efektivna ekonomka*, vol. 5. (in Ukrainian).
9. Al-Refaie, A. (2015). Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. *Computers in Human Behavior*, vol. 43, pp. 293–303.
10. Melnyk, K., & Shmatkovska, T. (2016). Fundamentals of the Theory and Methodology of Operational Control. *British Journal of Economics, Management & Trade*, vol. 14(4), pp. 1–12.
11. Siraj, N., Hågen, I., Cahyadi, A., Tangl, A., & Desalegn, G. (2022). Linking Leadership to Employees Performance: The Mediating Role of Human Resource Management. *Economies*, vol. 10(5), art. 111.