

**Польова Л.В., к.п.н., доц.
Факультет туризму,
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника**

КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Ринок праці є одним з індикаторів, стан якого дозволяє судити про національний добробут, стабільність, ефективність соціально-економічних перетворень в країні.

Персонал є ключем до отримання конкурентної переваги. Сила і успіх закладу повинні будуватися на них. Заклади, які успішно нарощують свій потенціал конкурентоспроможності, досягають успіху, і одним з найважливіших факторів, що гарантують ринкові переваги, є людський капітал. Тільки ті підприємства, які мають цінний і унікальний людський капітал, можуть розвиватися на ринку і конкурувати. Знання, компетенції, а також рідкісні, навіть унікальні навички співробітників розглядаються деякими економістами як кінцеве і єдине джерело конкурентної переваги даної організації.

В епоху економіки, заснованої на знаннях, процес навчання і розвитку співробітників сприймається як важлива інвестиція - інструмент для підвищення поточної ефективності та формування стратегічного потенціалу компанії.

Основні параметри, за якими пропонується оцінювати конкурентоспроможність готелю, - це здатність готелю запропонувати споживачам готельний продукт з більш привабливими характеристиками, ніж у конкурентів; ефективність діяльності готелю на ринку, яка визначається як відношення отриманого ринкового результату до вироблених затрат; ринковий результат, що дозволяє готелю досить успішно розвиватися в перспективі та задовольняти потреби власників і найманого персоналу.

Конкурентоспроможність персоналу є одним з найважливіших факторів і потребує більш детального аналізу. На перший погляд, багато підприємств добре функціонують і розвиваються, проте, якщо розглядати діяльність готельного підприємства зсередини, то можна помітити, що підприємства діють за старою, добре поставленою системою і не збираються що-небудь міняти або вводити будь-які нововведення. Однак для підтримки готельним підприємством високої конкурентоспроможності старої і добре налагодженої системи недостатньо, має бути людина, або команда однодумців, які, завдяки своїм лідерським якостям виведуть готельне підприємство на зовсім інший рівень, тим самим підвищать його конкурентоспроможність на ринку.

Вирішення проблеми перепідготовки кадрів вітчизняних готельних підприємств надасть сприятливий вплив на розвиток ринку праці, його вдосконалення, тим самим, сприяючи створенню нових робочих місць, відновлення і розвитку високих технологій.

На підприємствах витрати, пов'язані з персоналом, розглядаються вже не як прикрі витрати, а як інвестиції в людський капітал. Персонал - основне джерело прибутку. При вирішенні завдань управління персоналом, спрямованих на заняття лідируючих позицій, перед кожним підприємством стоїть проблема визначення кількості співробітників, необхідних для виконання заданого виду роботи. Також важливо враховувати якісний склад фахівців, встановлення конкретних завдань і функцій, які вони повинні виконувати. Особливо це характерно для організацій, на яких функціональні обов'язки співробітників можуть перетинатися, дублюватися, і керівництву організації іноді буває дуже складно оцінити ефективність діяльності кожного співробітника. А це, в свою чергу, впливає на розподіл доходів співробітників.

Стратегічний розвиток персоналу, що забезпечує конкурентоспроможність підприємства, ґрунтується на концепції систематичного навчання співробітників, яка має на увазі безперервне використання різних навчальних методик з метою підвищення конкурентоспроможності персоналу за допомогою зростання їх освітнього, професійного і кваліфікаційного рівня. Рівень розвитку персоналу значно впливає на всі сфери діяльності підприємства. Раціонально використовуючи сучасні прийоми і методи кадрового менеджменту, керівництво підприємства може опанувати ефективним і перспективним інструментом управління конкурентоспроможністю у вигляді стратегії розвитку персоналу, так як суть управління персоналом полягає в конкурентоспроможному людському ресурсі, який становить цінність для підприємства.

Сучасний персонал підприємства повинен володіти високо-професійною майстерністю, навичками колективної роботи, вміння приймати самостійне рішення і нести відповідальність за якість виконання трудової функції.

З метою підвищення конкурентоспроможності персоналу необхідно проводити:

- періодичне анкетування, опитування або обговорення в невеликих групах;
- навчання менеджерів;
- вдосконалення комунікативного середовища.
- необхідно зацікавити менеджерів, заохочуючи їх матеріально винагородою або просуванням по службі;
- детермінацію системи оцінки якості праці;
- транспарентність кар'єрного росту;
- заходи щодо мотивації;
- персональний підхід.

Підбиваючи підсумки, необхідно відзначити, що на сьогоднішній день однією з головних цілей закладів сфери обслуговування є формування конкурентоспроможного і висококваліфікованого персоналу, від якого залежить точність виконання прийнятих рішень і успіх роботи кожного підрозділу окремо і всього підприємства в цілому.