

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
(повна назва інституту/факультету)
Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ігор Рекуненко _____
(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)
_____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня _____ **бакалавр** _____
(бакалавр / магістр)

зі спеціальності _____ **073 «Менеджмент»** _____ ,
(код та назва)

_____ **освітньо-професійної** програми _____ **Менеджмент** _____
(освітньо-професійної / освітньо-наукової) (назва програми)

На тему: Особливості управління персоналом підприємства

Здобувача (ки) групи Ен93/1м Сердюк Радіон Юрійович
(шифр групи) (прізвище, ім'я, по батькові)

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Радіон Сердюк _____
(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник _____ к.е.н., доцент Олена Павленко _____
(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Консультант¹⁾ _____
(посада, науковий ступінь, вчене звання Ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Суми – 2023

Примітки:

1) Зазначасться за наявності

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту
(повна назва інституту/факультету)
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Ігор Рекуненко
(підпис) (Ім'я та ПІРІЗВИЩЕ)
_____ 2023 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня _____ **бакалавр** _____
(бакалавр / магістр)

зі спеціальності _____ **073 «Менеджмент»** _____ ,
(код та назва)

_____ **освітньо-професійної** програми _____ **Менеджмент** _____
(освітньо-професійної / освітньо-наукової) (назва програми)

Здобувача (ки) групи **Ен93/1м** Сердюк Радіон Юрійович _____
(шифр групи) (прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи " Особливості управління персоналом підприємства" затверджена наказом № 0569-VI від 25.05.2023 р.
2. Термін подання здобувачем закінченої роботи 09.06.2023 р.
3. Мета кваліфікаційної роботи: розгляд основних аспектів управління персоналом підприємства.
4. Об'єкт дослідження: Об'єктом дослідження є «ЖК Софіївськи Липки», а саме, процеси, принципи та інструменти, що використовуються для керування робочою силою та впливу на ефективність організації.
5. Предмет дослідження: предметом дослідження є визначення взаємодій між керівництвом та персоналом підприємства. Управління персоналом вивчається з метою розуміння процесів, принципів, стратегій, що використовуються для керування робочою силою підприємства.
6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі аналізу джерел з досліджуваного підприємства, літератури, нормативних актів
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Теоретичні аспекти управління персоналом	17.05.2023
II	Профілі персоналу в сфері послуг	25.05.2023
III	Особливості управління персоналом на прикладі «ЖК Софіївськи Липки»	05.06.2023

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи:

У розділі 1 студент повинен проаналізувати теоретичні аспекти управління персоналом

У розділі 2 студент повинен проаналізувати профілі персоналу в сфері послуг

У розділі 3 студент повинен проаналізувати особливості управління персоналом на прикладі «ЖК Софіївськи Липки» _____

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника/консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Павленко О.О.	14.04.2023	14.04.2023
2	Павленко О.О.	14.04.2023	14.04.2023
3	Павленко О.О.	14.04.2023	14.04.2023

9. Дата видачі завдання 14.04.2023 _____

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Олена Павленко _____
(посада, науковий ступінь, вчене звання, ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

Завдання до виконання одержав _____ Радіон Сердюк _____
(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача) (підпис)

АННОТАЦІЯ

Структура та обсяг випускної кваліфікаційної роботи бакалавра. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг бакалаврської роботи становить 47 сторінок, зокрема 2 таблиці, список використаної літератури із 13 джерел.

Мета роботи: розгляд основних аспектів управління персоналом підприємств у сфері послуг, виявлення особливостей цього процесу та розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності управління персоналом у цій сфері.

Відповідно до поставленої мети були виконані такі завдання:

- Вивчити теоретичні аспекти управління персоналом у сфері послуг.
- Вивчити специфіку кадрів сфери послуг та вимоги до них.
- Розгляньте процес набору та відбору працівників сфери послуг.
- Вивчити питання мотивації та стимулювання персоналу даної сфери.
- Розглянемо питання розвитку та навчання персоналу сфери послуг.
- Вивчити особливості управління конфліктами та вирішення проблем у колективі в цій сфері.

Предметом дослідження є відносини, що виникають при взаємодії між керівництвом та персоналом підприємства

Об'єктом дослідження є діяльність «ЖК Софіївськи Липки», а саме, процеси, принципи та інструменти, що використовуються для керування робочою силою та впливу на ефективність організації

Методи дослідження. Методологічною основою роботи є діалектичний метод наукового пізнання, системний підхід, фундаментальні положення економічної теорії.

Апробація результатів. Основні результати бакалаврської роботи викладені в тезах та апробовані на Всеукраїнській конференції «Сучасний менеджмент і економічний розвиток» (СумДУ, 2023р.).

Ключові слова: ПЕРСОНАЛ ПІДПРИЄМСТВА, УПРАВЛІННЯ, СФЕРА ПОСЛУГ

ЗМІСТ

Вступ	6
Розділ 1. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ	7
1.1 Поняття та сутність управління персоналом	7
1.2 Функції та задачі управління персоналом.....	15
1.3 Основні принципи управління персоналом в сфері послуг.....	19
Розділ 2. ПРОФІЛІ ПЕРСОНАЛУ В СФЕРІ ПОСЛУГ	24
2.1 Топові професії та посади в галузі послуг	27
2.2 Вимоги до кваліфікації та компетенцій персоналу.....	32
2.3 Розвиток та підготовка персоналу.....	36
Розділ 3 ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИКЛАДІ «ЖК СОФІЇВСЬКИ ЛИПКИ»	39
3.1 Характеристика «ЖК Софіївськи Липки».....	39
3.2 Функції та завдання управління персоналом в компанії «ЖК Софіївські Липки».....	40
ВИСНОВОК	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	43

ВСТУП

Сучасна глобалізована економіка характеризується швидким розвитком сфери послуг. Послуги стали невід'ємною частиною нашого повсякденного життя та відіграють важливу роль у розвитку країн та бізнесу. Успіх суб'єктів господарювання сфери послуг залежить від ефективного управління персоналом, адже люди є ключовим ресурсом і основною витратою галузі.

Управління персоналом підприємства у сфері послуг має велике значення в сучасних умовах, оскільки успішна діяльність у сфері послуг залежить від кваліфікації, мотивації та задоволеності працівників. Управління персоналом у цій сфері має свої особливості та потребує специфічних підходів, які слід вивчити та проаналізувати більш детально.

Актуальність теми полягає в тому, що однією з найдинамічніших і швидкозростаючих галузей сучасного світу є сфера послуг. В останні десятиліття клієнти все більше звертають увагу на якість і додаткові послуги, що призвело до підвищення важливості ефективного управління персоналом у цій сфері.

Особливості управління персоналом у сфері послуг відрізняються від управління в інших галузях через декілька факторів:

1. Ключова роль персоналу: у сфері послуг персонал діє як безпосередній постачальник послуг, тому ефективне управління його роботою має вирішальне значення для якості та задоволеності клієнтів.

2. Високий рівень взаємодії з клієнтами: персонал сфери послуг має прямий контакт із клієнтами, що вимагає високого рівня комунікативних навичок, емоційного інтелекту та здатності ефективно вирішувати конфлікти.

3. Сезонність і мінливість роботи: деякі сфери послуг, такі як туризм або ресторанний бізнес, схильні до сезонних коливань, які вимагають гнучкості та здатності швидко переходити до ефективного управління персоналом.

4. Якість обслуговування. У сфері послуг якість обслуговування є критично важливим фактором успіху. Ефективне управління персоналом дозволяє підтримувати високу якість обслуговування, задовольняти потреби клієнтів і будувати довгострокові відносини.

Метою дипломної роботи в даній роботі є розгляд основних аспектів управління персоналом підприємств у сфері послуг, виявлення особливостей цього процесу та розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності управління персоналом у цій сфері. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

- Вивчити теоретичні аспекти управління персоналом у сфері послуг.
- Вивчити специфіку кадрів сфери послуг та вимоги до них.
- Розгляньте процес набору та відбору працівників сфери послуг.
- Вивчити питання мотивації та стимулювання персоналу даної сфери.
- Розглянемо питання розвитку та навчання персоналу сфери послуг.
- Вивчити особливості управління конфліктами та вирішення проблем у колективі в цій сфері.

Результати дослідження дадуть змогу зробити висновки та розробити рекомендації щодо вдосконалення управління персоналом у сфері послуг, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємств та задоволенню потреб клієнтів.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В СФЕРІ ПОСЛУГ

1.1 Поняття та сутність управління персоналом

Управління персоналом – це система заходів, методів і прийомів, спрямованих на організацію та управління роботою персоналу для досягнення стратегічних цілей організації. Це включає планування, наймання, розвиток, оцінку, мотивацію та управління відносинами з персоналом.

Управління персоналом є осново важливим елементом успішного функціонування будь-якої організації. В умовах сучасної конкуренції та змін ефективно управління персоналом є ключовим фактором досягнення стратегічних цілей та сталого розвитку компанії. У цьому есе буде розглянуто поняття та характеристики управління персоналом, його роль і значення в сучасному бізнес-середовищі.

Особливості управління персоналом можуть істотно відрізнятися в залежності від конкретної сфери організаційної діяльності. Проте в цілому можна виділити деякі особливості, які часто присутні в сфері управління персоналом:

- **Нестабільність і динаміка.** Сфера управління персоналом часто характеризується швидкими змінами, що відбуваються в економічному, соціальному та технологічному середовищі. Керівництво персоналу має бути готовим адаптуватися до змін і швидко реагувати на нові виклики.
- **Велика роль спілкування.** Управління персоналом у сфері послуг вимагає постійного спілкування зі співробітниками, клієнтами та зацікавленими сторонами. Ефективне спілкування допомагає зрозуміти один одного, забезпечити надання якісних послуг і вирішити конфліктні ситуації.
- **Важливість якості обслуговування.** У сфері послуг велика увага приділяється якості послуг, що надаються клієнтам. Управління людськими ресурсами має розвивати навички та компетенції працівників,

необхідні для надання високоякісних послуг та задоволення потреб клієнтів.

- Робота з персоналом емоційно напружена. У сфері послуг часто є співробітники, які безпосередньо спілкуються з клієнтами. Це може бути працівник готелю, ресторану, медичного закладу тощо. Менеджмент персоналу повинен мати можливість підтримувати та мотивувати цих працівників, а також ефективно справлятися з робочими ситуаціями, які є емоційно напруженими.

- Розвивати професійні навички. Управління персоналом у сфері послуг вимагає постійного розвитку професійних навичок і компетентності персоналу. Розвиток знань, навичок і кваліфікації працівників є важливим елементом успішного управління та забезпечення конкурентоспроможності компанії.

- Управління талантами. Утримання та розвиток талановитих співробітників є важливим аспектом управління персоналом. Управління талантами включає виявлення, розвиток і утримання найцінніших співробітників, які можуть внести значний внесок у розвиток компанії.

Відштовхувавшись від даної інформації, можна зрозуміти, що:

Орієнтація на клієнта: Управління персоналом у сфері послуг має бути зосереджене на задоволенні потреб і очікувань клієнтів. Це означає акцент на взаємодію з клієнтами, надання якісних послуг і вирішення їхніх проблем і скарг.

Гнучкість: галузь послуг часто змінюється та нестабільна. Управління персоналом має бути гнучким, здатним адаптуватися до нових умов і вимог. Це включає гнучкий графік роботи, зміну завдань і ролей співробітників і швидке реагування на зміну запитів на обслуговування.

Важливість командної роботи: багато сервісних організацій працюють у командному середовищі, де важлива співпраця та взаємодія між різними працівниками. Управління персоналом має сприяти формуванню ефективних команд, створювати сприятливу робочу атмосферу та вирішувати конфлікти, які можуть виникати в колективі.

Навчання та розвиток: у сфері послуг постійне навчання та розвиток персоналу є важливою частиною успіху. Управління персоналом має забезпечувати навчання працівників, розвивати їхні професійні навички та підтримувати їх кар'єрний розвиток. Це може включати навчання, семінари, програми наставництва та інші методи розвитку.

Управління якістю: оскільки якість послуг дуже важлива в сфері послуг, відділ кадрів повинен встановити процедури контролю якості та контролювати відповідність. Моніторинг задоволеності клієнтів, впровадження системи управління якістю та використання зворотного зв'язку можуть допомогти підтримувати високу якість обслуговування.

Мотивація персоналу: Управління персоналом має забезпечувати ефективну систему мотивації працівників. Це може включати розробку програм заохочення, надання можливостей для росту та розвитку, визнання досягнень співробітників і створення мотивуючого робочого середовища.

Управління людськими ресурсами є однією з найважливіших функцій будь-якої організації, незалежно від її розміру чи галузі. Ефективне управління персоналом вирішує успіх організації, адже людський капітал є ключовим ресурсом, який може створити конкурентну перевагу та забезпечити досягнення стратегічних цілей.

Основною метою управління персоналом є забезпечення оптимального використання потенціалу та кваліфікації працівників для досягнення стратегічних цілей організації. Це включає планування потреб у персоналі, набір і відбір найкращих кандидатів, оцінку та розвиток персоналу, мотивацію та утримання персоналу, а також управління конфліктами та забезпечення здоров'я та безпеки.\

Управління персоналом вважає в себе такі важливі аспекти:

- **Планування робочої сили:** цей процес передбачає визначення потреб у робочій силі на основі стратегічних цілей організації. Планування робочої сили допомагає визначити кількість і якість необхідних працівників, а також передбачити майбутні потреби в робочій силі.

- Наймання та відбір: цей процес передбачає пошук, отримання та відбір найкращих кандидатів на відкриті посади. Важливо проводити ефективний відбір, оцінюючи навички, кваліфікацію та потенціал кандидатів, враховуючи потреби організації.

- Оцінка та розвиток персоналу: Оцінка співробітників допомагає визначити продуктивність, потенціал і розвиток. Це може включати сертифікацію, оцінку ефективності, 360-градусний зворотний зв'язок тощо. Розвиток персоналу включає освіту, навчання, стажування та інші заходи для підвищення кваліфікації та здібностей працівників.

- Мотивація та утримання: Ефективне управління персоналом передбачає створення системи мотивації, яка заохочує працівників досягати високої продуктивності та задоволення від роботи. Цього можна досягти за рахунок конкурентоспроможної заробітної плати, додаткових пакетів користувачів, можливості кар'єрного зростання та інших форм винагороди.

- Управління конфліктами: Управління персоналом повинно вміти вирішувати конфлікти між працівниками та сприяти позитивним міжособистісним стосункам. Це може включати посередництво, вирішення конфліктів і сприяння співпраці та спілкуванню між співробітниками.

- Здоров'я та безпека: Керівництво персоналом має забезпечувати безпеку та здоров'я працівників. Це включає навчання техніці безпеки, впровадження процедур і обладнання для запобігання нещасним випадкам і захисту працівників.

Всі ці аспекти управління персоналом взаємопов'язані і вимагають системного підходу для досягнення успіху. Управління персоналом має бути гнучким, адаптивним і враховувати індивідуальні потреби та різноманіття працівників, що сприятиме підвищенню продуктивності, задоволеності роботою та забезпеченню конкурентоспроможності організації.

Також розглянемо більш детально характеристики управління персоналом, які розглядаються в контексті сучасного бізнес-середовища:

1. Гнучкість і адаптивність: Сфера управління персоналом постійно змінюється і вимагає від керівників гнучкості і адаптивності. Вони повинні бути готові адаптуватися до нових технологій, тенденцій ринку, змін законодавства та вимог споживачів.

2. Різноманітність робочої сили. Сучасна робоча сила має різні характеристики, такі як різні покоління, культурні та етнічні відмінності, а також різні потреби та очікування. Менеджмент персоналу повинен скористатися цією свободою і створити сприятливе середовище, де кожен співробітник зможе реалізувати свій потенціал.

3. Розвиток компетенції: У зв'язку зі швидкими змінами в технологіях і на ринку управління персоналом повинно активно підтримувати розвиток компетенції своїх співробітників. Цього можна досягти через навчання, навчання, програми наставництва та інші форми професійного розвитку.

4. Залучення та утримання талантів. Конкурентний ринок праці вимагає залучення та утримання найкращих талантів. Керівництво персоналу має розробити ефективні стратегії для залучення талановитих кандидатів, а також забезпечити стимули та розвиток, щоб утримати цей талант в організації.

5. Лідерська роль: керівництво персоналом має демонструвати лідерські якості, створювати надихаюче середовище та забезпечувати керівництво співробітникам. Лідерство в управлінні персоналом — це розуміння потреб співробітників, мотивація, спілкування та ефективні навички формування команди.

6. Технологічні інновації: застосування сучасних технологій в управлінні персоналом може підвищити ефективність і продуктивність процесів, забезпечити ефективну комунікацію між відділами і підвищити комфорт співробітників.

Ці особливості управління персоналом в сучасному світі є ключовими для досягнення успіху організації і забезпечення конкурентноспроможності на ринку світу.

А також ми знаємо що управління персоналом в сфері послуг це важлива роль, то му що :

Сфера послуг — сукупність галузей, підгалузей і видів діяльності, функціональне призначення яких у системі суспільного виробництва виражається у виробництві та реалізації послуг і духовних благ для населення.

Останнє десятиліття характеризується підвищенням ролі сфери послуг у світовій економіці. Розширюється спектр пропонованих послуг, збільшується кількість зайнятих у цій сфері. У національному господарстві розвинених країн основне місце за значенням посідає сфера послуг. Наприклад, у Німеччині сьогодні в цій сфері зайнято 41% робочої сили, в Італії – 38%, у Нідерландах – майже 50%, у США – 73%. Більше половини працездатного населення світу зайнято у сфері послуг [9].

У промислово розвинутих країнах середньорічні темпи зростання ВВП у сфері послуг за останні два десятиліття були значно вищими, ніж темпи зростання ВВП у виробництві товарів (близько 2,5%). Подібна тенденція характерна для низки країн, що розвиваються, де рівень виробництва у сфері послуг вищий. У світовій економіці також продовжує зростати обсяг експортно-імпортних операцій у сфері послуг [18]. Така динаміка цілком пов'язана з тенденцією глобалізації світової економічної системи, і більшість авторів вважають її ознакою формування економіки нового типу, характерною для постіндустріального етапу розвитку. Економічний розвиток суспільства – доіндустріальний, індустріальний та постіндустріальний. У доіндустріальних суспільствах використання праці спостерігалось у добувних галузях: гірничодобувній, рибальській, лісовій, сільському. На думку Д. Белла, індустріальне суспільство перебуває в стані масового виробництва товарів. Виникнення постіндустріального суспільства характеризується домінуванням праці професійно-технічного класу, а не промислового пролетаріату.

Управління персоналом у сфері послуг є ключовим елементом успішного функціонування організацій цієї сфери. Ефективне управління персоналом забезпечує необхідну якість послуг, задоволеність клієнтів і

конкурентоспроможність компанії. Тому дослідження основ управління персоналом у сфері послуг є актуальним і важливим науковим напрямком.

Однією з ключових концепцій управління персоналом у сфері послуг є кадровий (HR) підхід. Цей підхід передбачає, що персонал є цінним ресурсом, який може забезпечити організації конкурентну перевагу. У кадровій службі розглядаються такі аспекти, як кадрове планування, найм і відбір, навчання та розвиток, оцінка та винагорода. Застосування такого підходу дозволяє компанії ефективно управляти персоналом, створюючи мотивуючу та прибуткову робочу атмосферу.

Одним із основних аспектів управління персоналом у сфері послуг є створення та підтримка позитивної організаційної культури. Організаційна культура визначає цінності, установки та норми, які впливають на поведінку працівників. У сфері послуг важливо створити культуру, яка підтримує залучення та утримання талановитих співробітників, сприяння співпраці та взаємодії з клієнтами.

В управлінні персоналом у сфері послуг також дуже важлива мотивація працівників. Мотиваційні теорії, такі як теорія потреби Маслоу, теорія очікування та теорія підкріплення, можуть бути використані для мотивації та підтримки працівників у досягненні високої продуктивності. Ефективна мотивація персоналу сфери послуг дозволяє підтримувати високу якість обслуговування та підвищувати задоволеність клієнтів. Комунікація є важливим аспектом управління персоналом у сфері послуг. Якісна комунікація між співробітниками та клієнтами сприяє ефективній взаємодії та вирішенню проблем. Забезпечення ефективної комунікації допомагає підвищити якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

Таким чином, теоретичні основи управління персоналом включають HRM, організаційну культуру, мотивацію та комунікацію персоналу. Цей аспект є ключем до досягнення високої продуктивності та успіху в сфері послуг. Детальне вивчення цієї концепції та її реалізація допоможе компаніям

покращити управління персоналом і досягти конкурентних переваг на ринку послуг.

Таб.1.1 Аспектів управління персоналом в сфері послуг.

Аспекти управління персоналом в сфері послуг	Опис
Підхід людських ресурсів (HRM)	Визнання персоналу як цінного ресурсу, зосередження на плануванні робочої сили, навчанні, розвитку, оцінці та винагороді.
Організаційна культура	Створення цінностей, норм, установок що сприяють утриманню та розвитку персоналу та роботи з клієнтами
Мотивація персоналу	Застосування цієї теорії, а саме таких як теорія потреб, теорія очікувань та теорія підсилення для стимулювання працівників для досягнення великої перспективи.
Управління ризиками	Управління та визначення ризиками, пов'язані з непередбачуваними обставинами , що можуть вплинути на якість обслуговування і задоволення клієнта
Навчання та розвиток персоналу	Розвиток персоналу та постічне навчання , щоб підвищити йому кваліфікацію та сприяти заміні в галузі
Управління змінами	Залучати до процесу змін та здатність адаптуватися до нових умов і забезпечувати підтримку та комунікацію під час змін.
Розвиток управлінських якостей	Розвиток лідерських вмінь та якостей серед керівників і кадрового складу для створення мотиваційного середовища та ефективного управління.

Продовжуючи вивчати основи управління персоналом у сфері послуг, варто звернути увагу на інші важливі аспекти, які також впливають на ефективність та успішність діяльності організацій у цій сфері. Деякі з цих аспектів включають:

1. Навчання та розвиток персоналу: забезпечення безперервного навчання та розвитку персоналу має важливе значення в секторі послуг, де стандарти та вимоги можуть швидко змінюватися. Інвестиції в освіту допомагають підвищити кваліфікацію працівників, розширити їхні знання та навички, а також сприяють створенню внутрішнього потенціалу для отримання вищих посад у майбутньому.

2. Управління змінами. Сфера послуг часто зазнає змін, пов'язаних із технологічними інноваціями, змінами попиту клієнтів і ринковими тенденціями. Ефективне управління змінами включає в себе здатність адаптуватися до нових ситуацій, залучати співробітників до процесу змін, а також надавати підтримку та комунікацію на всіх рівнях організації.

3. Розвиток лідерських якостей: У сфері послуг важливо розвивати лідерські якості серед керівників і співробітників. Лідери відіграють важливу роль у створенні мотиваційного середовища, управлінні змінами та формуванні позитивної організаційної культури.

4. Управління ризиками. У сфері послуг існує кілька ризиків, пов'язаних з непередбаченими обставинами, які можуть вплинути на якість

Отже в цьому підрозділі можемо зрозуміти, що Управління персоналом є дуже важливим аспектом успішного функціонування будь-якої організації. У сучасному бізнес-середовищі функції управління персоналом стають все більш важливими і важливими аспектами, оскільки вони допомагають компаніям адаптуватися до змін, залучати та утримувати талановитих співробітників, створювати систему мотивації та підтримувати позитивну корпоративну культуру.

1.2 Функції та задачі управління персоналом

Управління персоналом є важливою частиною успіху будь-якої організації. Основною метою є залучення, розвиток і утримання кваліфікованих і мотивованих співробітників, які забезпечують досягнення стратегічних цілей компанії. Зараз ми обговоримо функції та ролі управління персоналом та їхній вплив на ефективність організації.

Однією з основних функцій управління персоналом є планування кадрового потенціалу. Ці функції включають визначення потреб у персоналі на різних рівнях організації, прогнозування майбутніх вакансій і розробку стратегій найму. Планування людських ресурсів дозволяє організації мати потрібну кількість і якість спеціалістів, які відповідають потребам організації та допомагають досягти її стратегічних цілей.

Другою важливою функцією управління персоналом є набір і відбір персоналу. Ці функції включають підбір персоналу, оголошення про роботу, аналіз резюме, співбесіди та процес відбору кандидатів. Ефективний набір і відбір персоналу дозволяє залучити в організацію кваліфікованих і мотивованих співробітників, що підвищує ефективність роботи і сприяє досягненню стратегічних цілей.

Третя функція – навчання та розвиток співробітників. Йдеться про створення системи навчання, планування тощо, а також проводити навчання, семінари, онлайн-курси та інші форми розвитку співробітників. Навчання та розвиток персоналу допомагає підвищити його кваліфікацію, отримати нові навички та знання, що впливає на їх продуктивність та кар'єрний розвиток.

Четверта функція – оцінка та винагорода співробітників. Ця функція включає встановлення критеріїв оцінки працівників, проведення атестації, розробку систем винагороди та мотивації. Ефективна оцінка та винагорода персоналу сприяє створенню мотиваційного середовища, підвищенню задоволеності співробітників і участі в досягненні стратегічних цілей організації.

Остання функція – технічне обслуговування та управління персоналом. Ці функції включають розробку політики утримання, встановлення трудових відносин, вирішення конфліктів, управління часом і моніторинг ефективності. Утримання та управління персоналом сприяють створенню сприятливого робочого середовища, збереженню талановитих співробітників та підвищенню якості робочих процесів.

Основні функції та завдання управління персоналом є важливими елементами ефективного управління людськими ресурсами в організаціях. Вона спрямована на забезпечення використання та розвитку оптимального потенціалу співробітників, забезпечення задоволеності роботою та досягнення стратегічних цілей організації. До основних функцій і завдань управління персоналом відносяться:

Планування робочої сили: ця функція включає прогнозування потреб організації в робочій силі, розробку стратегій найму й утримання персоналу, а також планування кар'єри.

Відбір і підбір персоналу: ця функція передбачає пошук, оцінку та відбір кандидатів на вакантні посади в організації. Метою є залучення талановитих і відповідних кандидатів, які відповідають вимогам даної посади.

Оцінка продуктивності та моніторинг: Управління людськими ресурсами передбачає процес оцінки продуктивності співробітників, визначення продуктивності та розробки планів для покращення продуктивності.

Навчання та розвиток: Функція навчання та розвитку забезпечує професійний розвиток працівників за допомогою тренінгів, семінарів, курсів, програм наставництва та інших навчальних методів.

Компенсація та заохочення: Управління людськими ресурсами передбачає розробку та впровадження систем винагороди, включаючи заробітну плату, премії, пакети пільг та інші заохочення для працівників.

Управління стосунками між працівниками: ця функція передбачає підтримку позитивних стосунків із працівниками, розв'язання конфліктів і створення мотиваційного та довірливого робочого середовища.

Управління змінами: Управління людськими ресурсами включає підтримку та управління організаційними змінами, включаючи зміни в структурі, процесах, культурі та стратегії.

Ці функції та завдання управління персоналом сприяють ефективному управлінню людськими ресурсами в організації, розвитку співробітників і досягненню стратегічних цілей. Це вимагає компетентності, стратегічного мислення та підходу до управління людськими ресурсами як найціннішим активом організації.

Завдання управління персоналом є важливою частиною процесу управління людськими ресурсами в організації. Він орієнтований на ефективне виконання функцій управління персоналом і забезпечення успішної реалізації стратегії організації. До основних завдань управління персоналом відносяться:

1. Планування трудових ресурсів: його роль полягає у визначенні потреб організації щодо працівників, прогнозуванні кількості та якості робочої сили, розробці стратегій найму та утримання працівників.

2. Наймання та відбір: завдання полягає в тому, щоб знайти, залучити та відібрати кваліфікованих та відповідних кандидатів на вакантні посади в організації.

3. Оцінка та моніторинг продуктивності: Завдання включають систематичне оцінювання роботи співробітників, встановлення їх продуктивності та визначення потенціалу для подальшого розвитку.

4. Навчання та розвиток: Завдання полягає в розробці та впровадженні освітніх програм, тренінгів, семінарів та інших форм розвитку працівників для вдосконалення їхніх знань, умінь та компетенцій.

5. Управління винагородами: завдання полягає в розробці та впровадженні системи винагороди, включаючи заробітну плату, премії, премії та інші форми мотивації працівників.

6. Управління трудовими відносинами: Обов'язки включають підтримку позитивних стосунків із працівниками, вирішення конфліктів тощо, мати законодавство про працю та забезпечувати внутрішній порядок.

7. Управління змінами: його роль полягає у підтримці та управлінні змінами в організації, включаючи впровадження нових технологій, організаційні зміни та стратегічні ініціативи.

Ця роль управління персоналом спрямована на досягнення стратегічних цілей організації, забезпечення ефективного використання людських ресурсів і підтримку розвитку співробітників. Для досягнення конкурентної переваги та успіху організації на ринку необхідний системний і грамотний підхід до управління персоналом.

Таб.1.2 Функції та задачі управління персоналом..

Функції управління персоналом	Задачі управління персоналом
Планування робочої сили	Визначення потреб працівника, Прогнозування кількості та якості робочої сили, Розробка стратегій набору та збереження кадрів .
Рекрутинг	Пошук та привертання протенційних кандедатів, Відбір кваліфікованих працівників для ваканцій, Проведення співбесід та оцінка кандидатів.
Оцінка продуктивності	Визначення критеріїв оцінки продуктивності, Проведення регулярних оцінок роботи працівників, Виявлення потенціалу ддля розвитку та просування.
Навчання та розвиток	Розробка та реалізація навчальних програм, Організація тренінгів, семінарів, мастер-класів .
Управління винагородою	Встановлення системи винагороди та компенсації, Визначення заробітної плати, премій, бонусів, Забезпечення справедливості та мотивації.
Управління відносинами	Створення позитивних робчих відносин з працівниками, Вирішення конфліктів та проблем , Забезпечення задоволеності та мотивації.

Управління змінами	Керування організаційними змінами, Впровадження нових технологій та процесів, Підтримка змінного середовища і культури..
--------------------	--

1.3 Принципи управління персоналом в сфері послуг

Принципи управління персоналом - це правила, норми і стандарти, якими повинні керуватися керівники і спеціалісти в процесі управління персоналом. Вони відображають вимоги об'єктивно чинного господарського права, тому самі є об'єктивними.

Існує багато принципів управління, але в усіх випадках управління персоналом здійснюється за традиційними принципами, що склалися в організації: науковості, централізму, плановості, першої особи, єдиноначальності; набір, підбір і розстановка кадрів; поєднання єдності керівництва і колегіальності, централізації ідеї реалізації; лінійне, функціональне та цільове управління, контроль виконання рішень тощо. Ряд американських і японських корпорацій широко використовують принципи управління персоналом: безперервний найм, контроль ефективності, заснований на довірі; таке поєднання контролю та корпоративної культури; консенсус, обов'язкове схвалення більшості рішень співробітників.

Принципи управління персоналом у сфері послуг є важливими принципами, спрямованими на досягнення ефективності та успіху організацій, що надають послуги. Головною метою цих принципів є оптимальне використання та розвиток людських ресурсів для досягнення стратегічних цілей компанії. Ось кілька основних принципів управління персоналом у сфері послуг:

1. Орієнтація на клієнта. Цей принцип передбачає, що співробітники повинні зосереджуватися на задоволенні потреб і очікувань клієнтів. Організації повинні надавати найвищу якість обслуговування, розуміти потреби клієнтів і реагувати на них.

2. Розвиток і навчання: цей принцип підкреслює важливість постійного розвитку та навчання працівників. Організації повинні інвестувати в освіту своїх

співробітників, підвищувати їхні професійні навички та надавати можливості для кар'єрного росту.

3. Мотивація та винагорода: цей принцип включає створення системи мотивації та винагороди, яка стимулює працівників до досягнення високої продуктивності та прибутку. Це може включати фінансові винагороди, бонусні схеми, бонуси, а також нематеріальні стимули, такі як визнання та вдячність.

4. Комунікація та співпраця: цей принцип передбачає встановлення ефективної комунікації між різними рівнями управління та співробітниками. Відкрита та прозора спільнота сприяє взаєморозумінню, співпраці та вирішенню проблем.

5. Адаптація до змін: у сфері послуг швидкість змін дуже висока, тому принцип адаптації до змін є вирішальним. Менеджмент персоналу має бути готовим до змін, гнучким у вирішенні проблем і швидким впровадженням нових підходів та ініціатив.

6. Творчість та інновації: Управління людськими ресурсами в секторі послуг має сприяти творчості та інноваціям. Стимулювання інноваційного мислення та надання можливостей для впровадження нових ідей і підходів допоможе організаціям виділитися на ринку та досягти конкурентної переваги.

Ці принципи управління людськими ресурсами в сфері послуг допомагають компаніям ефективно керувати людьми, забезпечувати якісне обслуговування клієнтів, розвиток співробітників і досягати стратегічних цілей. Розуміння цих принципів і впровадження їх у практику управління допоможе підприємствам досягти успіху в сфері послуг.

Характеристика управління персоналом у сфері послуг включає кілька теоретичних аспектів, важливих для розуміння цієї галузі. Ось ще трохи теоретичних відомостей про управління персоналом у сфері послуг:

Підбір персоналу та підбір персоналу: у сфері послуг вибір правильного кандидата для роботи з клієнтом є ключовим аспектом. Це вимагає уваги до комунікативних навичок, емоційного інтелекту та здатності працювати у

високоенергетичному середовищі. Процес найму має бути ретельно розроблений, включаючи оцінку не лише професійних, а й міжособистісних навичок кандидатів.

Навчання та розвиток: Управління персоналом у сфері послуг вимагає постійного навчання та розвитку працівників. Цього можна досягти за допомогою тренінгів, семінарів, наставництва та інших форм навчання. Розвиток навичок обслуговування клієнтів, навичок спілкування, командної роботи та лідерських навичок є ключовими факторами успіху в цій галузі.

Мотивація працівників. Оскільки більшість робіт у сфері послуг передбачає спілкування з клієнтами та надання якісних послуг, мотивація працівників є важливим аспектом управління. Використання систем винагороди та мотивації, таких як бонуси за досягнення цілей, подяки та визнання, може сприяти високому рівню мотивації серед працівників.

Ефективне спілкування: Управління персоналом у сфері послуг вимагає ефективної комунікації між усіма рівнями організації. Це включає чіткі інструкції, відкрите спілкування та регулярний зворотний зв'язок. Хороше спілкування допомагає підтримувати високий рівень залученості співробітників і допомагає досягати спільних цілей.

Управління талантами. У сфері послуг впровадження стратегії управління талантами є дуже важливим. Це означає виявлення та розвиток потенційних співробітників, створення планів кар'єрного зростання та надання можливостей для розвитку їхнього потенціалу. Управління талантами допомагає утримувати та залучати кращих професіоналів сфери послуг.

Цей аспект управління персоналом у сфері послуг враховує специфіку цієї галузі та допомагає компаніям ефективно управляти своїм персоналом з метою досягнення високої якості та успіху послуг.

Управління персоналом базується на певних принципах, які визначають основні підходи та цінності управління персоналом. Ось кілька основних принципів управління персоналом:

Принцип взаємодії та співпраці: Цей принцип призначений для підтримки співпраці, спілкування та взаємодії між керівництвом і працівниками. Взаємодія сприяє вирішенню проблем, розвитку ефективної співпраці та сприяє відкритому обміну інформацією.

Принцип справедливості: Цей принцип забезпечує рівні можливості, справедливий розподіл обов'язків і винагороду за працю. Керівництво має розробити систему оцінювання та винагороди, яка враховує заслуги та внесок кожного працівника.

Принцип розвитку та підтримки: Цей принцип спрямований на розвиток та підтримку працівників у їх професійному розвитку. Керівництво має забезпечувати освіту, навчання, керівництво та інші форми підтримки для розвитку навичок і потенціалу працівників.

Принцип відповідальності: Цей принцип включає визнання взаємної відповідальності між керівництвом і працівниками. Керівництво має відповідати за створення сприятливих умов для роботи, а працівники – за професійну відданість та виконання своїх обов'язків.

Принцип адаптації до змін: Цей принцип відображає потребу в гнучкості і готовності до змін у сфері управління персоналом. Організації повинні бути відкритими до нових ідей, інновацій та змін у розумінні та впровадженні ефективних HR-практик.

Ці принципи представляють ключові принципи, які допомагають організаціям ефективно керувати людьми та створювати мотиваційне та продуктивне робоче середовище.

Управління персоналом є важливим аспектом успішного функціонування будь-якої організації. Це процес, який включає планування, організацію, координацію та контроль діяльності персоналу для досягнення стратегічних цілей компанії. Принципи управління персоналом визначають базовий підхід і цінності, на основі яких здійснюється ефективне управління персоналом. У цьому есе ми розглянемо основні принципи управління персоналом.

Принцип взаємодії та кооперації. Ефективне управління персоналом передбачає створення взаємодії та співпраці між керівництвом і працівниками. Це відкритість у спілкуванні, створення сприятливого робочого середовища, де кожен працівник має можливість висловити свої думки, ідеї та побажання. Співпраця між різними організаційними рівнями допомагає досягати спільних цілей і вирішувати проблеми.

Принцип справедливості. В управлінні персоналом важливо дотримуватися принципу справедливості. Це означає рівне ставлення до всіх працівників, справедливий розподіл обов'язків і винагороди за працю. Кожен працівник повинен мати однакові можливості для професійного розвитку та кар'єрного зростання. Керівництво має створити систему оцінювання та винагороди, яка ґрунтується на службі та внеску кожного працівника.

Принципи розробки та підтримки. Управління персоналом має сприяти розвитку та підтримці працівників у їх професійному зростанні. Це може включати надання освіти, навчання, наставництво, програми розвитку персоналу та інші форми підтримки. Розвиток співробітників не тільки сприяє їх особистому зростанню, але й підвищує продуктивність і конкурентоспроможність організації.

Принцип відповідальності. В управлінні персоналом важливо визначити відповідальність керівництва та працівників. Керівництво має відповідати за створення сприятливого робочого середовища, забезпечення ресурсами та підтримку працівників. Співробітники, з іншого боку, повинні виконувати свої обов'язки відповідно до наданих можливостей і надбавок.

Принцип адаптації до змін. Управління персоналом має бути гнучким і готовим до змін. Організації повинні адаптуватися до змін економічних, технологічних і соціально-культурних умов. Керівництво має створювати сприятливі умови для інновацій і змін, а співробітники повинні бути готові навчатися та розвивати нові навички та компетенції.

Ці принципи визначають основні принципи ефективного управління персоналом, які сприяють досягненню цілей організації та створенню позитивного робочого середовища.

При перевірці процесу управління персоналом з'ясувалося, що для успішної реалізації цього процесу необхідно чітко розуміння стратегічних цілей і кадрових потреб керівництва організації. Він також повинен мати системний підхід до управління персоналом, забезпечуючи його інтеграцію зі стратегією та процесами організації.

РОЗДІЛ 2 ПРОФІЛІ ПЕРСОНАЛУ В СФЕРІ ПОСЛУГ

2.1 Топові професії та посади в галузі послуг

У сфері послуг профіль співробітників може змінюватися в залежності від конкретної галузі та виду послуг, що надаються організацією. Профілі працівників сфери послуг включають такі категорії:

Спеціаліст з обслуговування клієнтів: це особа, яка безпосередньо взаємодіє з клієнтами. Вони повинні мати комунікативні навички, сильну культуру обслуговування, емпатію та здатність ефективно вирішувати проблеми клієнтів.

Фахівці зі знаннями та досвідом: деякі сфери обслуговування потребують спеціалістів зі спеціальними знаннями та навичками. Наприклад, лікарі, юристи, фінансові радники, інженери та інші фахівці, які надають консультаційні чи експертні послуги.

Працівники спеціальної кваліфікації: це працівники, які мають спеціальні ремонтні, монтажні, технічні або інші спеціальні навички. Його можна використовувати в таких сферах, як будівництво, ремонт автомобілів, електрика, сантехніка тощо.

Менеджери та адміністративний персонал: це люди, які відповідають за організаційні та управлінські аспекти функціонування організації. Вони здійснюють планування, координацію, контроль, а також розробляють стратегії та приймають рішення.

Тимчасовий персонал: у деяких випадках організації можуть наймати тимчасового персоналу для роботи з піковим навантаженням або виконання тимчасових обов'язків. Це можуть бути працівники за контрактом, фрілансери або інші особи, які надають послуги протягом обмеженого часу.

Важливо відзначити, що конкретний профіль персоналу сфери послуг залежить від потреб і специфіки організації. Компетентний і вмотивований

персонал є ключовими факторами успіху в сфері послуг, оскільки якість послуг і задоволеність клієнтів визначають конкурентоспроможність організації.

Я вирішив віддати своє майбутнє в сферу менеджменту, так як для мене це дуже цікаво і в нашому часі це топ професія на майбутнє, тому що зараз дуже ціннюються гарні спеціалісти в сфері продажу та управління, також ця спеціальність дуже високо оцінена, при можливості стати топ менеджером вам відкриються всі двері.

Рішення стати менеджером для мене, це мати різні мотиви та причини для кожної людини. Ось кілька можливих причин, чому я захотів стати менеджером і що мене зацікавило:

Бажання керувати: як керівник, ви зможете впливати на інших людей і вести їх до досягнення спільних цілей. Можливо, у вас є бажання впливати, надихати та мотивувати команди для досягнення високих рівнів.

Розвивайте особисті навички: роль менеджера дозволяє вам розвивати різні навички, такі як лідерство, спілкування, прийняття рішень, планування тощо. Це може бути захоплюючим для вас, тому що ви будете постійно вдосконалюватися та рости як професіонал.

Вплив на стратегічні рішення: як керівник, ви матимете можливість брати участь у стратегічному плануванні та впливати на рішення, які визначають напрямок організації. Це може бути цікаво, оскільки у вас буде можливість зробити свій внесок у розвиток і зміни у вашій сфері відповідальності.

Розвиток кар'єри: посада керівника може стати трампліном для кар'єрного зростання. Це може відкрити двері до високих посад і високооплачуваних ролей у майбутньому.

Робіть позитивний вплив: бути менеджером дає вам можливість позитивно впливати на життя людей. Ви можете надавати підтримку, розвивати потенціал своїх підлеглих і сприяти їх особистому та професійному зростанню.

Це лише кілька можливих причин, чому я захотів стати менеджером. Важливо визначити свої особисті мотиви та цілі, щоб прийняти правильне кар'єрне рішення.

На преддипломній практиці, мені довелося працювати на підприємстві «Pro Group», це сучасне підприємство по виготовленню нових сучасних будівель для нашої країни, я працював в відділі продажу ЖК «Софіївськи Липки» для мене цей час практики був найцікавіший, я навіть не міг уявити що можна так легко вливатись в колектив, навіть коли в тебе немає ніякого стажу роботи на подібних рівнях.

Виходячи з цього я зрозумів, що в сфері відділу продажу нерухомості, профілі персоналу сожуть ділитися на наступні категорії:

1. Агенти з нерухомості або торгові представники: це основні представники відділу продажів, які працюють безпосередньо з клієнтами. Мають великий досвід роботи в сфері нерухомості, знання ринку, вміння проводити огляд об'єктів, вести переговори та укладати договори.

2. Менеджер з продажу: це менеджер, який відповідає за управління відділом збуту. Вони планують і координують діяльність агентів з нерухомості, ставлять цілі продажів, аналізують результати і розробляють стратегії продажів.

3. Фахівці з маркетингу: відділ продажу нерухомості може включати фахівців з маркетингу, які відповідають за рекламу, просування та маркетинг нерухомості. Вони розробляють маркетингові стратегії, аналізують ринок і конкуренцію, планують і здійснюють маркетингові кампанії.

4. Юрист: Правові знання важливі в сфері нерухомості. Юридичні експерти спеціалізуються на юридичних питаннях, пов'язаних з купівлею-продажем нерухомості, складанням договорів, перевіркою юридичної чистоти об'єктів та забезпеченням дотримання законодавства.

5. Адміністративний персонал. Великі відділи можуть мати адміністративний персонал, який надає організаційну підтримку, включаючи прийом клієнтів, обробку документів, планування зустрічей та інші адміністративні завдання.

Крім того, важливо відзначити, що відділ продажу нерухомості може включати спеціальні профілі, такі як аналітики ринку, оцінювачі нерухомості, спеціалісти зі зв'язків з громадськістю тощо. Конкретний профіль співробітників

залежить від розміру та специфіки організації, але всі зосереджені на досягненні ефективних та успішних продажів нерухомості.

У галузях послуг існує безліч цікавих професій і посад, які можуть бути популярними та високооплачуваними:

Менеджер зі стратегічного розвитку: Менеджер зі стратегічного розвитку — ключова посада в організації, відповідальна за розробку та реалізацію стратегії розвитку. Ця роль вимагає аналітичних навичок, стратегічного мислення та здатності вирішувати складні проблеми.

Основними обов'язками менеджера зі стратегічного розвитку є:

Аналіз ринку: менеджери проводять дослідження та аналіз ринку, визначаючи тенденції, конкурентне середовище, можливості та загрози, які впливають на бізнес організації.

Розробка стратегії: на основі аналізу ринку та цілей організації менеджер зі стратегічного розвитку розробляє стратегічний план, який визначає основний напрямок розвитку організації в середньостроковій та довгостроковій перспективі.

Реалізація стратегії: менеджери співпрацюють з іншими відділами та керівниками проектів, щоб забезпечити реалізацію стратегічних планів. Він забезпечує адаптацію організаційних ресурсів і процесів до реалізації стратегії.

Моніторинг та оцінка: Менеджери постійно відстежують та оцінюють результати впровадження стратегії, визначають потенційні ризики та вносять необхідні корективи до стратегічного плану.

Управління проектами: менеджер зі стратегічного розвитку може відповідати за управління окремими проектами, пов'язаними з реалізацією стратегії розвитку.

Звітність: готує звіти та презентації про результати роботи зі створення та реалізації стратегій, які представляє вищому керівництву та зацікавленим сторонам організації.

Роль менеджера зі стратегічного розвитку дуже важлива для успіху організації, оскільки він сприяє розробці та реалізації ефективних стратегій, які допомагають організації досягти цілей розвитку та підвищити її конкурентоспроможність на ринку.

Бренд-менеджер: Бренд-менеджер — професійна посада, відповідальна за розвиток, управління та позиціонування бренду організації на ринку. Бренд-менеджер фокусується на створенні іміджу бренду, підвищенні впізнаваності та обізнаності серед цільової аудиторії.

Основними завданнями та функціями бренд-менеджера є:

Розробка стратегії бренду: бренд-менеджери визначають стратегії розвитку бренду, включаючи позиціонування на ринку, цінності та обіцянки бренду, а також цільову аудиторію.

Маркетингові кампанії: планування та впровадження маркетингових кампаній для просування бренду, включаючи рекламу, зв'язки з громадськістю, спонсорство, соціальні медіа та інші канали зв'язку.

Ідентичність бренду: бренд-менеджери відповідають за створення та підтримку ідентичності бренду, включаючи логотипи, колірні схеми, шрифти та інші елементи, які визначають зовнішній вигляд бренду.

Дослідження ринку: проводите дослідження ринку та аналізуйте поведінку споживачів, конкурентів і нові тенденції, щоб адаптувати стратегії бренду до мінливих умов ринку.

Управління продуктами: бренд-менеджер працює з відділом продуктів для розробки та впровадження нових продуктів і послуг, які відповідають цілям і цінностям бренду.

Керівник з продажу: Менеджер з продажу, також відомий як менеджер з продажу або регіональний менеджер з продажу, є важливою посадою в компанії,

яка відповідає за організацію та управління процесом продажів. Менеджер з продажу забезпечує досягнення цілей збуту, розвиток ринку та збільшення обсягу продажів продукції чи послуг компанії.

До основних обов'язків і функцій менеджера з продажу входить:

Розробка стратегії продажів: Менеджер з продажів визначає стратегію продажів, ставить цілі та планує дії для досягнення цих цілей. Він аналізує ринок, конкурентів і потенційних клієнтів для розробки ефективних стратегій продажів.

Керівництво відділом продажів: Менеджер з продажу відповідає за керівництво та навчання команди продажів. Він ставить завдання, ставить цілі продажів і контролює результати, забезпечуючи досягнення командою своїх цілей.

Взаємодія з клієнтами: встановлює і підтримує взаємовигідні відносини з клієнтами, сприяє розвитку довгострокових партнерських відносин. Він визначає потреби клієнтів, надає поради щодо продуктів або послуг, вирішує можливі проблеми та забезпечує задоволеність клієнтів.

Аналіз ефективності продажів: Менеджери з продажу відстежують і аналізують ефективність продажів, оцінюють ефективність продажів і розробляють стратегії для покращення ефективності продажів. Використовуйте ключові показники продажів (KPI), щоб оцінити ефективність і внести необхідні коригування.

Відстежуйте ринкові тенденції: менеджери з продажу вивчають і аналізують ринкові тенденції, умови конкуренції та зміни споживчого попиту. Він використовує цю інформацію для адаптації стратегії продажів і визначення нових можливостей для розвитку бізнесу.

Консультант з управління якістю- є фахівцем, що спеціалізується на питанні управління якістю в організаціях. Він надає консультації та підтримку компаніям у впровадженні систем управління якістю, таких як ISO 9001, Lean Six Sigma, Total Quality Management тощо. Роль консультанта з управління якістю полягає в тому, щоб допомогти організаціям досягти високого рівня

якості продукції або послуг, забезпечити відповідність стандартам і підвищити ефективність бізнес-процесів.

Основні обов'язки та функції консультанта з управління якістю включають:

1. Аналіз потреб: Консультант з управління якістю проводить аналіз потреб організації щодо покращення якості. Співпрацює з керівництвом та іншими організаційними підрозділами, щоб зрозуміти потреби та вимоги компанії.

2. Розробка та впровадження системи управління якістю: Консультант розробляє та впроваджує систему управління якістю відповідно до вимог стандартів і технічних умов. Консультує у створенні процедур, інструкцій та політики якості.

3. Аудит та оцінка: Консультанти проводять аудити системи управління якістю, оцінюють відповідність стандартним вимогам і визначають можливі недоліки та вдосконалення. Вносять рекомендації щодо покращення та розробляє плани дій для вирішення проблем.

4. Навчання та навчання: Консультанти проводять навчання та навчання для працівників управління якістю організації. Він надає вказівки щодо використання інструментів і методів управління якістю та підтримує розвиток навичок персоналу.

5. Підтримка під час впровадження: Консультант надає підтримку під час впровадження системи управління якістю. Надає консультативну підтримку, відповідає на запитання та дає рекомендації з питань, що виникають під час впровадження.

Спеціаліст з розвитку людських ресурсів - спеціаліст з розвитку людських ресурсів, також відомий як фахівець з персоналу або розвиток персоналу, відповідає за стратегічне планування, управління та розвиток персоналу в організації. Основною метою є забезпечення ефективного використання та розвитку людського потенціалу, що сприятиме досягненню цілей організації.

Основні обов'язки та функції спеціаліста з розвитку персоналу включають:

Планування та прогнозування потреб у персоналі: спеціалісти з розвитку людських ресурсів аналізують потреби організації в робочій силі, прогнозують зміни та розробляють стратегії для задоволення потреб у робочій силі.

Процес набору та відбору: Координація процесу набору та відбору нових співробітників, включаючи написання вакансій, проведення співбесід, оцінку кандидатів та забезпечення професійного відбору.

Розвиток персоналу: Фахівці з розвитку людських ресурсів планують і здійснюють навчання та розвиток співробітників організації. Визначати освітні потреби, організовувати навчання, семінари та інші форми підвищення кваліфікації, підтримувати професійне зростання працівників.

Управління продуктивністю: Фахівці з розвитку людських ресурсів створюють системи оцінки ефективності, проводять періодичні перевірки, визначають потреби в покращенні продуктивності та розробляють плани дій щодо покращення.

Управління звільненнями та утриманням: Керуйте процесом звільнення, виходьте на пенсію, розробляйте програми утримання та програми заохочення для підтримки задоволеності та утримання ключових працівників.

Керівник з обслуговування клієнтів - Менеджер з обслуговування клієнтів, також відомий як менеджер з обслуговування клієнтів або менеджер із обслуговування, відповідає за надання якісного обслуговування клієнтів і задоволення потреб у продуктах або послугах компанії. Це важлива роль, оскільки клієнти є ключовим активом будь-якого бізнесу, а задоволені клієнти сприяють збільшенню продажів і репутації компанії.

Основні обов'язки та функції менеджера по роботі з клієнтами включають:

Керівництво командою: Менеджери забезпечують ефективне керівництво та навчання для команд обслуговування клієнтів. Ставить цілі, призначає завдання, контролює продуктивність і підтримує розвиток співробітників.

Планування та координація діяльності: Менеджер планує та координує роботу абонентського відділу. Встановлює пріоритети, розподіляє ресурси та встановлює процедури та стандарти обслуговування для забезпечення ефективності та якості.

Взаємодія з клієнтами: менеджери забезпечують задоволення потреб і очікувань клієнтів. Вирішує проблеми та конфлікти, надає послуги високого рівня, встановлює та підтримує взаємовигідні відносини з клієнтами.

Аналіз і вдосконалення процесів: менеджери аналізують ефективність і якість обслуговування клієнтів, визначають можливості для вдосконалення та розробляють стратегії вдосконалення процесів. Оцінює задоволеність клієнтів, збирає відгуки та розробляє плани дій щодо покращення послуг.

Обробка скарг і претензій: менеджери розглядають скарги та претензії клієнтів у співпраці з відповідними відділами та командами

Із цих наведених професій та посад я ввідав свою думку керівнику з продажу, як для мене це саме цікава посада в сучасному світі.

Є кілька можливих причин, чому я можу стати менеджером з продажу:

Пристрасть до продажів: якщо у вас є природна пристрасть до продажів, вас можуть зацікавити можливості впливати на результати та допомагати командам досягати цілей продажів.

Лідерські амбіції: якщо у вас є бажання бути лідером і впливати на розвиток команди, роль бізнес-менеджера дає вам можливість керувати та навчати інших співробітників.

Просування кар'єрою: багато людей сприймають роль бізнес-менеджера як крок у розвитку кар'єри. Це дозволить вам піднятися по кар'єрних сходах і відкрити двері до вищих посад або відповідальніших посад у відділі продажів.

Фінансові заохочення: Менеджери з продажу часто мають можливість отримувати бонуси та інші фінансові заохочення на основі результатів роботи своєї команди. Якщо ви мотивовані досягати високих продажів і хочете зробити більше, ця роль може вам підійти.

Розвиток управлінських навичок: роль бізнес-менеджера надає можливості для розвитку управлінських навичок, спілкування, мотивації та навчання. Це може бути вам цікаво, якщо ви хочете розширити свої знання та навички в цій галузі.

Враховуючи ці фактори, важливо враховувати власні інтереси, цілі та цінності, щоб визначити, чи відповідає посада бізнес-менеджера вашим планам і амбіціям у кар'єрі.

2.2 Вимоги до кваліфікації та компетенцій персоналу

Вимоги до кваліфікації та компетенції персоналу сфери послуг можуть змінюватись залежно від посади та рівня конкретної відповідальності. Однак є деякі загальні вимоги та компетенції, які часто шукають працівники цієї галузі. Ось деякі загальні вимоги та компетенції:

1. Знання сфери послуг: працівник повинен мати глибокі знання про сферу послуг, у якій він працює. Це включає знання процесів, норм і тенденцій у галузі.

2. Комунікативні навички: хороше спілкування є ключовим у сфері послуг. Співробітники повинні мати здатність чітко та точно спілкуватися з клієнтами, колегами та зацікавленими сторонами.

3. Орієнтація на клієнта: співробітники повинні мати сильну орієнтацію на клієнта та здатність задовольняти потреби та очікування клієнтів. Це включає в себе здатність слухати, розуміти і реагувати на їхні запити та вирішувати потенційні проблеми.

4. Організаційні здібності: важливо мати здатність ефективно управляти своїм робочим часом, організовувати пріоритети та виконувати завдання вчасно.

5. Командний дух: Співробітники повинні вміти працювати в команді, ділитися інформацією, робити внесок у колективний розвиток і досягати спільних цілей.

6. Гнучкість та адаптивність : у сфері послуг може статися непередбачуваність

умови та зміни. Співробітники повинні бути гнучкими, швидко адаптуватися до нових ситуацій і шукати раціональні рішення.

7. Навички продажу: для деяких посад, особливо у відділі продажів, важливо мати навички продажу, ведення переговорів і побудови взаємовигідних відносин з клієнтами.

8. Технічні навички: Залежно від конкретної посади можуть знадобитися технічні навички або контроль певного програмного забезпечення та інструментів.

Ці вимоги та компетенції можуть відрізнятися залежно від посади та конкретних вимог роботодавця.

Результати діяльності компанії в основному залежать від її власної стратегії, а також чи може компанія послідовно реалізувати цю стратегію навчання із застосуванням спеціальних заходів. Невпевненість у майбутньому нестабільність ринку та складність управління призводять до необхідності розробки а зробити правильний вибір стратегічного розвитку в компанії. До Успіх вимагає цілеспрямованої концентрації сил і правильно обраної стратегії. Абсолютно очевидно, що компанії, які краще планують свій бізнес, досягнуть успіху швидше стратегії

Стратегія компанії - це загальний план дій, який визначає пріоритети стратегічні завдання, ресурси та ряд кроків для досягнення більш стратегічного. Існує багато можливостей для класифікації типів стратегій: лідерство за витратами, диференціація, «захоплення вільного простору», оптимальні витрати, фокус низька ціна та диференціація, ліквідація, адекватний вплив, твердість тощо.

Серед перерахованих вище є стратегії, які мають одну спільну рису: оволодіння новим технологій, зміцнення основних досягнень, освоєння нових ринків, агресивно позиції на ринку, збереження позиції на ринку, ліквідація окремих підрозділів бізнес, ліквідація підприємства.

- На думку автора, стратегії можна комбінувати та диференціювати за загальними характеристиками нижче:
 - стратегія динамічного зростання;
 - певні стратегії різких змін;
 - стратегії ліквідація.

Стратегія динамічного зростання вимагає кваліфікації та відданості спеціалістів фактори, що визначають успіх. Крім того, працівники повинні вміти адаптуватися змінюватися, швидко набувати достатньої компетентності та вирішувати відповідні завдання. Стратегії розвороту використовуються в компаніях, що борються швидке зростання розміру прибутку за рахунок освоєння нових ринків або розширення, пропонувати споживачам товари, що відрізняються від товарів конкурентів.

Розвиток нових компетенцій та професійний розвиток набирає обертів важливість для реалізації цієї стратегії відносно того, що планує компанія Базова ставка змінюється на основі внутрішніх джерел. Стратегія ліквідації вибирається підприємством, де знаходиться весь або основний напрям діяльності, що занепадає з точки зору отримання прибутку, позиція на ринок, якість продукції та послуг. Спеціалізоване оцінювання за критеріями, розробленими з урахуванням про необхідність обмеження всіх сфер діяльності, виділених найбільш кваліфіковані працівники для забезпечення виробництва. Цілком очевидно, що компанії змінюються залежно від своєї стратегії вимоги до рівнів кваліфікації персоналу, до його компетентності.

Компетентність (кваліфікація) — це раціональне поєднання знань, умінь (умінь) і метод, розглянутий за короткий проміжок часу, який має або повинен мати працівник цієї компанії.

Управління персоналом є невід'ємною частиною ефективного функціонування будь-якої компанії чи організації. Розуміння специфіки управління персоналом дозволяє створити міцну команду співробітників, що є ключовим фактором успіху в будь-якій сфері діяльності.

У даному рефераті ми розглядаємо основні поняття, принципи, функції та завдання менеджменту персоналу. Ці принципи, такі як відповідність, систематичність, гнучкість і стимулювання, складають основу раціонального управління персоналом і успіху в організації. Такі функції управління людськими ресурсами, як планування, набір, розвиток, оцінка та винагорода, виконуються для залучення, розвитку та утримання кваліфікованого персоналу.

Однак слід пам'ятати, що управління персоналом не є статичним процесом. Змінні соціально-економічні умови, технологічний розвиток і мінливі потреби ринку вимагають постійного оновлення стратегій і підходів до управління персоналом. Крім того, успіх управління персоналом залежить від здатності керівників розуміти та задовольняти потреби своїх співробітників, створювати сприятливе робоче середовище та підтримувати їх професійний розвиток.

Загалом, управління людськими ресурсами відіграє важливу роль в успіху організації. Налагоджений процес управління персоналом допомагає підвищити продуктивність і залучити талановитих колег присяги, забезпечення гармонійних стосунків у колективі та досягнення стратегічних цілей компанії.

2.3 Розвиток та підготовка персоналу

Розвиток і навчання персоналу є важливим аспектом управління людськими ресурсами в організації. Цей процес спрямований на підвищення кваліфікації та здібностей працівників, адаптацію до змін, а також на забезпечення постійного розвитку та просування по кар'єрних сходах.

Особистісний розвиток включає різноманітні заходи, спрямовані на підвищення професійних навичок і знань співробітників. Це можуть бути тренінги, семінари, курси підвищення кваліфікації, менторська підтримка, онлайн-навчання тощо. Особистісний розвиток допомагає співробітникам вдосконалювати свої професійні навички, освоювати нові технології та методи роботи, що сприяє підвищенню продуктивності та ефективності.

Навчання персоналу включає надання працівникам знань і навичок, необхідних для виконання службових обов'язків. Це може включати ознайомлення з політикою та процедурами організації, навчання використанню спеціального програмного забезпечення чи інструментів, а також ознайомлення з внутрішньою політикою та стандартами якості. Навчання персоналу допомагає забезпечити готовність виконувати поставлені завдання та забезпечити надання якісних послуг або виробництво товарів.

Створення сприятливої атмосфери для навчання та саморозвитку також є важливим аспектом розвитку та навчання співробітників.

Організації можуть заохочувати співробітників до самоосвіти, надавати доступ до ресурсів, книг, журналів, онлайн-курсів і розвивати культуру знань і співпраці між співробітниками.

Загалом, розвиток і навчання співробітників є важливим елементом успішного управління персоналом. Цей процес сприяє формуванню кваліфікованого та мотивованого персоналу, забезпечує ефективну роботу організації та досягнення стратегічних цілей.

Розвиток і навчання співробітників включає кілька ключових аспектів:

1. Оцінка потреб у навчанні: організація повинна оцінити потреби у навчанні та розвитку своїх працівників. Це може включати виявлення слабких місць, навичок, які необхідно вдосконалити, та аналіз вимог організації та майбутнього ринку праці.

2. Планування розвитку: на основі оцінки потреб у навчанні організація повинна розробити плани розвитку персоналу. Це включає встановлення конкретних цілей, навчальних програм, методів навчання та оцінку результатів.

3. Навчання та розвиток: працівники повинні мати доступ до різних форм навчання, включаючи навчання, семінари, вебінари, онлайн-курси, наставництво тощо. Це допомагає співробітникам розвивати свої професійні навички, отримувати нові знання та розширювати свої можливості.

4. Підтримка саморозвитку: на додаток до формальних програм навчання, організації можуть підтримувати саморозвиток співробітників. Це може

включати створення бібліотеки професійної літератури, надання доступу до онлайн-ресурсів і засобів самонавчання, а також сприяння участі персоналу в конференціях, семінарах та інших заходах, які сприяють їх професійному розвитку.

5. Оцінка результатів: Організації повинні оцінювати результати розвитку персоналу. Це дозволяє визначити ефективність навчання та розвитку, а також виявити додаткові потреби поліпшення.

Розвиток і навчання персоналу є невід'ємною частиною стратегії управління персоналом. Вони сприяють залученню, розвитку та утриманню талановитих працівників, підвищенню продуктивності та задоволеності роботою, а також підтримці конкурентоспроможності організації на ринку праці.

З прикладу свого місця проходження практики можу сказати, що Розвиток і навчання персоналу нерухомості є дуже важливим, оскільки ця галузь потребує кваліфікованих фахівців, які можуть ефективно працювати з клієнтами, розуміти їхні потреби та надавати якісні послуги. Ключові аспекти розвитку та навчання персоналу включають:

1. Знання ринку нерухомості: працівники повинні мати досконалі знання про ринок нерухомості, включаючи знання про поточні тенденції, ціни, закони, правила та процедури. Це допомагає їм добре орієнтуватися та надає точну та актуальну інформацію.

2. Комунікаційні навички та навички ведення переговорів. Успішний спеціаліст із нерухомості повинен мати чудові навички спілкування та ведення переговорів. Він повинен вміти прислухатися до потреб клієнтів, чітко спілкуватися, вміти переконувати та обговорювати умови контракту.

3. Навички продажу: Фахівці з нерухомості повинні мати навички продажу. Він повинен вміти ефективно презентувати нерухомість, переконувати клієнтів, вести переговори та укладати вигідні угоди.

4. Технологічна грамотність: у зв'язку зі швидким розвитком технологій фахівці з нерухомості повинні бути технологічно грамотними. Вони повинні мати навички використання спеціалізованого програмного забезпечення,

маркетингових інструментів, соціальних мереж та інших онлайн-ресурсів для просування нерухомості та залучення клієнтів.

5. Систематичне навчання та професійний розвиток. Оскільки індустрія нерухомості постійно змінюється, співробітники повинні бути готові до постійного навчання та професійного розвитку. Продумана освіта, тренінги, семінари та участь у конференціях допомагають фахівцям удосконалити свої знання та навички, що сприяє їх професійному зростанню та підвищенню ефективності роботи.

Розвиток і навчання співробітників є ключовими факторами успіху в сфері нерухомості. Завдяки навичкам, знанням та постійному самовдосконаленню фахівці можуть стати експертами у своїй справі та надавати клієнтам якісні послуги.

Головною метою розвитку та навчання персоналу є забезпечення наявності в компанії кваліфікованих, мотивованих і компетентних співробітників. Це досягається шляхом систематичного навчання, підвищення кваліфікації, реалізації програм стажування та наставництва, а також створення сприятливої робочої атмосфери.

Організації повинні розуміти, що розвиток співробітників — це безперервний процес, який вимагає вкладення часу, зусиль і ресурсів. Але це інвестиція, яка має величезний потенціал для підвищення продуктивності, зменшення плинності кадрів і покращення якості роботи.

Одним словом, розвиток і навчання персоналу є важливими складовими ефективного управління персоналом. Вони допомагають організаціям залучати й утримувати талановитих працівників, розвивати їхній потенціал і надавати високоякісні продукти чи послуги. Розуміння та практичне застосування розвитку та навчання персоналу дозволяє компаніям підвищувати свою конкурентоспроможність та досягати успіху на ринку.

РОЗДІЛ 3 ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРИКЛАДІ «ЖК СОФІЇВСЬКИ ЛИПКИ»

3.1 Характеристика «ЖК Софіївські Липки»

Софіївські Липки це особливий житловий комплекс, що розташований подалі від гучних доріг, та в дуже сучасній обстановці, так як «нова Софіївська Борщагівка» вважається сучасним «елітним» селом не подалік Києва, знаходиться за 7км. від столиці нашої держави.

Системи управління персоналом повинні забезпечувати оптимальну продуктивність збалансованість процесу відновлення і збереження кількісного і якісного складу персонал і розвиток відповідно до потреб самої організації. До ефективність кадрової політики повинна застосовуватися стратегічно управління персоналом, стежити за сценою, як і всі використовувати певні кадрові заходи як окрему стратегію організації.

Необхідність і важливість планування та організації відбору та розміщення персоналу забезпечить високу віддачу від праці персоналу, призведе до підвищення ефективність діяльності.

Однією з важливих складових у роботі є об'єднання в трудовий колектив «ЖК Софіївські Липки» - це раціональний вибір працівників та їх відповідність сучасним вимогам ринку праці

У суспільстві прийнято користуватися певними принципами робота з персоналом.

До органу управління компанії входять директори, які безпосередньо підпорядковується начальнику відділу: кадрів, планово-економічного, бухгалтерського, виробничого збуту.

Кожен працівник з певної посади має певні повноваження особливо:

- Начальник відділу кадрів здійснює керівництво працівниками у відділі; вирішити проблеми з набором, звільненням, переведенням працівників, їх контроль організація та правильне використання в підрозділах компанії;

систематично вивчає якість бізнесу та інші індивідуальні характеристики співробітників підприємства з метою підбору персоналу на заміщення посади включені до номенклатури провідних підприємств і створення резервів для призначає, контролює його оновлення та доповнення, сприяє створення керівників із затверджених резервів; залучений в організації підвищення кваліфікації працівників, які перебувають на обліку в резерві, підготовка до роботи на керівній посаді.

- Начальник відділу планування та організації економічної роботи управління роботою з економічного планування на підприємстві, спрямована на організацію раціональної господарської діяльності, виявлення та використання резервів виробництва з метою досягнення найбільша економічна ефективність; керівник підготовки проекту перспективний план, річний, квартальний і місячний за розділами зусилля від усіх видів діяльності, а також міркування та розрахунки узгоджуються із завданнями, визначеними планами та наказами; організувати спланувати компанію, все скоординувати та підключити ч., брати участь у розробці комплексного плану соціально-економічного розвитку.

- За організацію бухгалтерського обліку відповідає начальник відділу бухгалтерії установи та організації; забезпечує правильне використання коштів: заробітна плата, фіксований оклад, суворе дотримання кадрова, фінансова та касова дисципліна; дотримуватися встановлених правил провести інвентаризацію грошових коштів і вартість, основні засоби, розрахунки та платіжні зобов'язання.

- Реалізацію повинен забезпечити начальник адміністративного відділу такі завдання як: контроль за виконанням документів та оформлення документів передача в архів; забезпечити єдині процедури документування надаваюча компанія; організація управління бізнесом на підприємстві.

3.2 Функції та завдання управління персоналом в компанії «ЖК Софіївські Липки»

Основні функції та завдання управління персоналом є важливими елементами ефективного управління людськими ресурсами в організаціях. Вона спрямована на забезпечення використання та розвитку оптимального потенціалу співробітників, забезпечення задоволеності роботою та досягнення стратегічних цілей організації. До основних функцій і завдань управління персоналом відносяться:

Планування робочої сили: ця функція включає прогнозування потреб організації в робочій силі, розробку стратегій найму й утримання персоналу, а також планування кар'єри.

ВИСНОВОК

Управління персоналом є дуже важливим аспектом успішної роботи будь-якого бізнесу. У цій роботі ми розглянули основні особливості управління персоналом на підприємстві.

Люди є ключовим ресурсом для будь-якої організації, і ефективне управління має важливе значення для досягнення стратегічних цілей і успіху бізнесу. Характеристики управління персоналом включають:

1. Індивідуальний підхід: Управління персоналом передбачає розуміння та врахування індивідуальних потреб, навичок та мотивації кожного працівника. Це означає індивідуальний підхід до кожного працівника, розвиток його потенціалу та створення умов для успіху.

2. Комунікація та співпраця: ефективне управління людськими ресурсами передбачає встановлення ефективної комунікації між керівництвом і співробітниками та сприяння співпраці та взаємодії між різними командами та відділами. Це сприяє обміну інформацією, розвитку ідей і забезпечує злагоджену роботу всіх команд.

3. Розвиток і навчання. Управління людськими ресурсами передбачає розвиток і навчання працівників, щоб вони могли розширити свої знання та навички. Цього можна досягти шляхом навчання, семінарів, стажувань та інших форм підвищення кваліфікації. Особистісний розвиток сприяє підвищенню продуктивності, стимулює мотивацію і забезпечує утримання талановитих співробітників.

4. Мотивація та винагорода: Ефективне управління персоналом включає системи мотивації та винагороди, які стимулюють працівників до досягнення високих результатів. Це можуть бути матеріальні стимули, нагороди, можливості кар'єрного росту, визнання досягнень та інші форми мотивації, що відповідають потребам співробітників.

Управління людськими ресурсами є складним процесом, який вимагає уваги до деталей, здатності розуміти та використовувати різноманітність робочої сили, а також створення сприятливої організаційної культури. Ефективне

управління персоналом сприяє підвищенню продуктивності, покращенню якості праці, залученню талановитих співробітників і створенню конкурентної переваги компанії.

Отже, в даній роботі ми проаналізували:

1. Теоретичні аспекти управління персоналом у сфері послуг.
2. специфіку кадрів сфери послуг та вимоги до них.
3. Розглянули процес набору та відбору працівників сфери послуг.
4. Вивчили питання мотивації та стимулювання персоналу даної сфери.
5. Особливості управління конфліктами та вирішення проблем у колективі в цій сфері

Список використаної літератури

1. Лук'яненко, О. П., Древаль, Г. М. (2017). Управління персоналом: навчальний посібник. Київ: Видавництво Національного авіаційного університету.
2. Бідюк, П. І., Захарова, І. В. (2015). Управління персоналом: навчальний посібник. Харків: Видавництво "Факт"..
3. Станішевська, І. О. (2016). Управління персоналом: навчальний посібник. Київ: КНЕУ.
4. Котенко, Г. В., Левчук, Т. В. (2016). Управління персоналом: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури.
5. Калашніков, О. М., Рогоза, О. Ю. (2017). Управління персоналом: навчальний посібник. Київ: Видавництво "Центр учбової літератури"
6. Брошньов А. (2016). Управління персоналом: підручник. . Київ: Видавництво "Центр учбової літератури"
7. Безкоровайна І. (2016). Управління персоналом: практичний посібник . . Київ: Видавництво "Центр учбової літератури"
8. Безп'ятчук Л. (2016). Управління персоналом: теорія і практика. . Київ: Видавництво "Центр учбової літератури"
9. Якимчук О. (2017) Управління персоналом в українській компанії. Харків
10. Січкарь А., Сторожук Ю. (2017) Управління персоналом: аспекти теорії та практики. Харків
11. Мануль О., Лаврик В. (2017) Управління персоналом: практичний посібник. Київ: Освіта
12. Демченко О., Гетьман О. (2017) Управління персоналом: сучасні технології та методи. Київ
13. Кривенко Л., Яценко Н. (2017) Управління персоналом: організаційний підхід. Київ