

Альхарет Мохаммед Абу Хусейн, Аль Монтасер Мохаммад, Ахмад Альхїт, Махмуд Хусейн Абу Джома, Салман Абу Лех'є

### **Взаємозв'язок між практиками управління людськими ресурсами, задоволеністю співробітників, якістю обслуговування і службовою поведінкою співробітників у готельній індустрії**

Готельна індустрія відіграє вирішальну роль для розвитку економіки. На додаток, це найбільша галузь, що швидко зростає в Йорданії. Задоволеність співробітників – найважливіший елемент успіху будь-якої організації, особливо в готельному бізнесі. Отож, метою цього дослідження є вивчення впливу практик управління людськими ресурсами, оскільки ці конструкти можуть впливати на результативність роботи, такі як задоволеність працівників, якість обслуговування та службова поведінка в готельній індустрії. Дослідження використало п'ять основних методів управління персоналом – підбір персоналу, можливості, компенсація, оцінювання результативності роботи та навчання та розвиток – для аналізу їхнього впливу на задоволеність працівників, якість обслуговування та службову поведінку працівників. Дані були зібрані від 290 співробітників і 290 клієнтів Йорданських готелів усіх категорій у чотирьох основних туристичних визначних пам'ятках: Аммані, Петрі, Акабі та Мертвому морі. Застосований кількісний підхід із використанням різних статистичних інструментів, таких як середнє значення, зведення даних у таблицю, кореляція та ANOVA з допомогою програмного забезпечення SPSS. Результати показали, що практики управління персоналом позитивно впливають на якість обслуговування, службову поведінку й задоволеність співробітників. Також виявлено, що коли співробітники готельної індустрії Йорданії демонструють відмінну службову поведінку, сприйняття клієнтами якості обслуговування підвищується. Нарешті, ефективна стратегія управління людськими ресурсами систематично організовує всі індивідуальні заходи з управління людськими ресурсами, щоби безпосередньо впливати на задоволеність працівників, службову поведінку та якість обслуговування таким способом, щоби готелі досягали організаційного успіху.

**Ключові слова:** управління людськими ресурсами, задоволеність, якість обслуговування, поведінка, менеджмент, готель, Йорданія

**Класифікація JEL:** O15, M12, J28



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.