

УДК 338.462

***ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГИЙ
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ***

Ухина Т.В.

к.э.н., доцент,

Российский государственный

университет туризма и сервиса,

Москва, Россия

Аннотация:

В статье определены цели, задачи формы и методы системы кадрового менеджмента как комплекса работ по управлению персоналом в гостиничном бизнесе, на основе изучения отечественного и зарубежного опыта. Сформулированы предложения по внедрению инновационных персонал-технологий как фактора повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий с учетом кадровой политики. Определены требования к персоналу при внедрении в практику гостиничного бизнеса инновационных персонал-технологий.

Ключевые слова: персонал-технологии, человеческий капитал, система управления персоналом, инновации, система обучения и развития, конкурентоспособность, персонал гостиничных предприятий, компетенции.

***INNOVATIVE METHODS OF PERSONNEL TECHNOLOGY IN THE HOTEL
BUSINESS***

Ukhina T.V.

Ph.D., Associate Professor,

FSBEI HE "Russian State

University of Tourism and Service"

Moscow, Russia

Annotation:

The article defines the goals, objectives of the form and methods of the personnel management system as a set of works on personnel management in the hotel business, based on the study of domestic and foreign experience. Proposals have been formulated for the introduction of innovative personnel technologies as a factor in increasing the competitiveness of hotel enterprises, taking into account personnel policy. The requirements for personnel when introducing innovative personnel technologies into the practice of the hotel business have been determined.

Key words: personnel technologies, human capital, personnel management system, innovation, training and development system, competitiveness, personnel of hotel enterprises, competencies.

В настоящее время в условиях современной реальности стоит отметить очевидный и свершившийся факт, что основным устойчивым трендом развития технологий управления персоналом сферы гостеприимства последнего десятилетия является стремление к цифровизации и технологичности всех сфер жизнедеятельности человечества [2].

Ограничительные меры, вызванные современной социально-политической ситуацией, повлияли на деятельность всех сфер бизнеса, в том числе, и на системе управления человеческими ресурсами гостиничных организаций.

Основными целями системы кадрового менеджмента как комплекса работ по управлению персоналом организации в сфере гостиничного бизнеса при применении инновационных персонал-технологий в настоящее время являются следующие ориентиры [1]:

1) повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия в долгосрочной перспективе;

2) увеличение эффективности производства и трудовой деятельности на системном уровне;

3) организация работы коллектива на системном уровне, что выражается в высоком уровне лояльности и удовлетворенности персонала, а также в результативности каждой должности в организационной структуре предприятия.

Стратегия управления персоналом на гостиничном предприятии должна быть организована в границах единой системы руководства, которая, в свою очередь, включает в себя систему (регламент) действий персонала в определенной области в контексте или средне-, или долгосрочной перспективы.

Иначе говоря, это выражается на практике работы в том, что за каждым отделом или службой организации зафиксированы определенные функциональные зоны ответственности.

К основным функциям системы оптимизации в отношении стратегии управления персоналом при использовании инновационных персоналотехнологий на гостиничном предприятии могут быть отнесены следующие :

1) организационная функция, которая включает в себе необходимость формирования стратегически ориентированного управленческого механизма в рамках управления человеческими ресурсами с возложением за его реализацию и функционирование определенных уполномоченных лиц и структурных подразделений;

2) функция финансового характера, которая заключается в стремлении обеспечить устойчивое состояние и положительные результаты деятельности предприятия в перспективе;

3) стимулирующая функция, которая заключается в стремлении повысить качество деятельности и активности во внешней среде взаимодействия предприятия;

4) функция проектной ориентированности, которая заключается в том, что в рамках стратегического управления для возможности наращивания эффективности организации ориентированы на разработку проектных решений развития.

Само развитие организационной стратегии в отношении управления персоналом гостиничного предприятия основывается на таких предшествующих действиях:

1) выделение целевых ориентиров деятельности организации в системе планирования;

2) развитие и реализацию наиболее важных стратегических целей в организации.

В аспекте совершенствования и оптимизации системы стратегического управления для оценки компонентов организационной кадровой политики и разработки векторов стратегического развития весьма необходим анализ и планирование, под которыми следует понимать прогнозирование функционирования основных направлений деятельности, а это, в свою очередь, представляется составным компонентом всей управленческой системы.

Следует выделить основные положения, способствующие эффективности трудовой деятельности в сфере гостеприимства:

1) определении процессно-ориентированного подхода в анализируемой организации;

2) структурировании основных и вспомогательных процессов организации;

3) выделении этапов (шагов), которые необходимы для практического внедрения процессно-ориентированного подхода в систематическую регулярную деятельность;

4) формировании, построении, коррекции системы (или сети) взаимосвязанных и взаимообусловленных процессов в текущей работе организации.

Любая современная организация не может являться эффективной и динамичной, не может непрерывно развиваться и совершенствоваться без наличия стратегической направленности при оптимизации процессов управления человеческими ресурсами на системной основе прикладного

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

внедрения.

Замеряя характеристики эффективности труда в различные временные периоды, необходимо делать выводы: в какую сторону меняются показатели результативности труда, что влияет на их увеличение или уменьшение, искать методы совершенствования системы управления предприятия. При этом сама возможность понимания, каким образом следует повышать результативность труда, будет важнейшим вопросом практически всех владельцев бизнеса, управляющих предприятиями и прочих руководителей.

Следует отметить, что в России в большей степени основным финансовым коэффициентом деятельности компании является показатель эффективности труда. В странах с преуспевающей экономикой этот показатель рассматривается в большей степени в тесной связи с нормированием и мотивацией труда [3].

Таким образом, система управления человеческим ресурсом гостиничного предприятия прежде всего предполагает верно обоснованное и экономически оптимальное распределение сотрудников организации по службам и штатным должностям согласно с утвержденным уровнем и профилем должностной квалификации, а кроме этого, необходимым опытом работы, профессиональными и личностно-корпоративными компетенциями кандидата на вакантную должность.

При анализе отечественного и зарубежного опыта применения инновационных персонал-технологий в сфере гостиничного бизнеса следует выделить ведущие технологии, которые дают возможности на практическом уровне применения эффективно реализовывать всю систему управления персоналом современной компании при анализе категории об эффективности трудовой деятельности:

1. Технологии развития человеческого капитала как стратегически важного организационного ресурса.

2. Технологии выявления и развития лидерского потенциала среди сотрудников.

3. Формирование вовлеченной команды и групповой сплоченности в коллективе.

В системе отечественного опыта среди качественных методов аналитики процессов управления персоналом при анализе эффективности трудовой деятельности наибольшей прикладной востребованностью пользуются следующие системные технологии:

1. SWOT-анализ.
2. Определение проблемных сфер процесса.
3. Ранжирование процессов.

Среди количественных методов анализа процессного управления в системе западного HR-менеджмента при анализе категории об эффективности трудовой деятельности персонала следует выделить:

1. Значения процесса, куда включены числовые величины, определяющие непосредственно затраты ресурсов организации на системном уровне.
2. Значения продукта либо услуги.
3. Критерии удовлетворенности и лояльности потребителями основными результатами процессов, т.е. выходом процесса в виде продукции или услуги.

Анализируя основные технологии оценки процессного управления в системе управления персоналом при анализе категории об эффективности трудовой деятельности отечественных гостиничных предприятий, представляется целесообразным остановиться на общем примере поэтапного плана анализа процессов:

1. Предварительная ознакомительная беседа или опрос по заранее подготовленной структуре.
2. Определение входов процессов. Входами могут являться материальные, трудовые и временные ресурсы.

3. Определение выходов, т.е. конкретный результат реализации процесса в виде продукта или услуги.

4. Осуществление коммуникаций, совещаний с владельцами (участниками процесса) для реорганизации, совершенствования или коррекции процесса.

5. Наглядное представление процессов в виде схем, диаграмм с использованием программного обеспечения с целью оптимизации и постоянного совершенствования.

Таким образом, сама система анализа управления персоналом в процессно-ориентированном подходе при управлении на системном уровне должна разрабатываться для каждой организации индивидуально с учетом специфики деятельности и организационной культуры. При этом следует помнить, что регулярный контроль и своевременная аналитика состояния процессов в организации представляет собой важнейшее условие для достижения стратегических ориентиров и результатов.

Основные характеристики традиционных методов, используемых в оценке кадров, представлены в Таблице 1.

Таблица 1 - Традиционные методы оценки человеческого ресурса организации

Метод оценки	Характеристика
Матричный метод	Сравнение фактических качеств сотрудников с набором качеств, которые требуются по занимаемой должности
Метод эталона	Сравнивает фактические данные с общими характеристиками наиболее успешных работников
Метод произвольных характеристик	Определяет не структурированную детально форму оценки работников
Метод групповой дискуссии	Метод дает возможность по заранее определенным параметрам подбирать наиболее потенциальных сотрудников
Метод рангового порядка	Метод располагает оцениваемых сотрудников по рейтинговой системе

Зарубежные исследователи выделяют следующие нетрадиционные методы деловой оценки кадров, которые представлены в Таблице 2.

Таблица 2 - Нетрадиционные методы деловой оценки человеческого ресурса организации

Метод оценки	Характеристика
Метод «360 градусов»	Оценку сотрудника проводит все его рабочее окружение: руководители, подчиненные, коллеги и клиенты по заранее определенным компетенциям в соответствии с профилем должности
Психологические методы	Сотрудники службы персонала с помощью тестов, кейсов, упражнений оценивают степень развития личностно-корпоративных компетенций у работников
Деловая игра	Метод оценочной процедуры, где сотрудники либо кандидаты на должности в ситуациях, приближенных к повседневной реальности, - выполняют различные задания
Assessment Center	Комплексный метод оценки, который дает максимум информации о ведущих компетенциях (как профессиональных, так и личных) сотрудника

Таким образом, руководству необходимо очень грамотно подходить к вопросу повышения результативности труда предприятия путем увеличения интенсивности труда, так как превышение нормального уровня со временем несет негативные факторы в виде переутомления, профессионального выгорания, увеличения травм и профессиональных заболеваний, что, несомненно, приведет к потере качества продукции и большой текучке человеческого ресурса.

Формулирование предложений по внедрению инновационных персоналотехнологий как фактора повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий можно осуществить как реализацию следующих взаимосвязанных мероприятий:

1. Разработка и периодический пересмотр, а также систематическое согласование основной стратегической цели всей организации;

2. Мониторинг динамики предварительных результатов, которых организация планирует добиться;

3. Формулирование технологий рекрутинга; это могут быть такие инновационные технологии, активно внедряемые в отечественных предприятиях гостиничного сервиса:

1) конкурсный отбор по специально разработанной программе по этапам конкурса на вакансии;

2) тестирование профессиональное и социально-психологическое, по необходимым на должность компетенциям по отдельным должностям в гостиничной организации;

3) собеседование;

4) ассесмент и деловые игры.

В настоящее время службы управления человеческими ресурсами отечественных гостиничных организаций, состоят в основном из тех работников, которые не обладают в полном или необходимом объеме профессиональными и личностно-корпоративными компетенциями. Такое положение дел можно объяснить и острым дефицитом подходящих кандидатур на рынке труда, и тем аспектом, что как научная дисциплина HR-менеджмент в условиях отечественной действительности только лишь начал складываться на системной основе. Для того, чтобы HR-менеджеры гостиничных организаций любых форм собственности эффективно выполняли свои должностные обязанности, они должны на результативном уровне взаимодействовать с руководством организации, руководителями всех структурных подразделений на конструктивной основе.

В условиях сложившейся сложной социально-политической обстановки закономерно встает актуальный вопрос о требованиях к персоналу гостиничного бизнеса. Обращает на себя внимание тот факт, что сфера индустрии гостеприимства, представляет собой специфическую область народного хозяйства, которая обладает выраженной целевой направленностью

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМ И Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

и соответствующими ориентирами деятельности. Среди этих направлений прежде всего можно выделить следующие:

- 1) организация качественного отдыха клиентов;
- 2) поддержание здоровья;
- 3) эффективное эксплуатирование персонала;
- 4) оптимальное применение свободного времени;
- 5) рост социально-экономического благосостояния страны.

Персонал в гостиничном бизнесе является одним из основных ресурсов и конкурентным преимуществом, и, следовательно качество обслуживания зависит от мастерства работников. [5]

Наличие квалифицированного персонала и эффективность управления им являются ключевой совокупностью факторов успешного развития гостиничного предприятия. [4]

К выраженным характеристикам конкурентных отношений в сфере гостиничного бизнеса, которые непосредственным образом влияют на требования к человеческому ресурсу в данной сфере, можно отнести:

- 1) потребность удовлетворяется на основе оказанных услуг своим клиентам;
- 2) организации налаживают собственную стратегию конкурентной борьбы в зависимости от того, на какой именно сегмент рынка непосредственно ориентированы их услуги;
- 3) организации гостиничного бизнеса имеют самые различные организационно-правовые формы;

В предприятиях гостиничного бизнеса важную роль играют параметры управления, формирующие благоприятный социально-психологический климат в организации. Это связано со спецификой деятельности данных предприятий. Основными особенностями в отличии от других видов бизнеса, влияющих на требования к персоналу в данной отрасли, являются следующие аспекты:

- 1) клиент является непосредственным участником процесса обслуживания;

- 2) процессы производства и потребления совпадают во временном аспекте осуществления;
- 3) объемы обслуживания не стабильны во времени;

В связи с этим следует уделять внимание параметрам управления, формирующим благоприятный социально-психологический климат в организации, групповое единство и лояльность сотрудников.

Таким образом, отметим основные требования к персоналу гостиничного бизнеса, которые необходимо учитывать при внедрении инновационных персонал-технологий как фактора повышения конкурентоспособности:

- 1) ответственность и активность в рамках своих должностных полномочий;
- 2) коммуникабельность и поведенческая гибкость, умение выслушать клиента;
- 3) способность принимать верные решения в нестандартных ситуациях при обслуживании гостей;
- 4) вовлеченность и дружелюбное отношение к людям.

Поиск путей повышения конкурентоспособности предприятия, качества обслуживания и услуг необходимы ввиду высокого уровня конкуренции во всех отраслях экономики, а также по причине нестабильности экономической, политической ситуации в стране и в мире. Одним из основных рычагов повышения уровня качества обслуживания и гостиничных услуг можно назвать внедрение оценки эффективности деятельности персонала гостиничных предприятий в бизнес-процессы, а также активизацию проектного управления в сфере управления персоналом как стратегически важным и значимым ресурсом.

Библиографический список

1. Егоршин А.П., Организация труда персонала: учебник для вузов - М: Инфра-М, 2020. 518 с.
2. Ивановская Л.В. Стратегия управления персоналом // Кадровик. Кадровый Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

менеджмент. - М., 2020. 391 с.

3. Красовский Ю.Д., Организационное поведение: учебник для вузов - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2022. 488 с.

4. Мирзоева Л.Ш. Проблемы управления персоналом в гостиничном бизнесе.// Индустриальная экономика. 2022. №5, т.8.

5. Сазонова М.С. Актуальные проблемы управления персоналом в гостиничном бизнесе и пути их решения. // Трибуна ученого. 2022. №10.

Оригинальность 85%